-

Current Version	10/2020/1.06	Last Version	
Current Version Date	19/1/2020	Last Version date	29/9/2019
Last Update	19/1/2020		

مقدمة

يتناول دليل عمل مرابحات السيارات " مرابحات السيارات المغطاة بضمان اوعية ادخارية والغير مغطاة ، وكذا مرابحة السيارات المستعملة سواء كانت مغطاة أو غير مغطاة باوعية ادخارية ،... بدءً من تقدم العميل الى البنك للحصول على المرابحة حتى استلامه للسيارة المراد شراءها...وفيما يلى جميع المهام المسندة الى ادارة العمليات المركزية – التجزئة المصرفية وكيفية قيام الادارة باداء هذه المهام بالتنسيق مع شبكة الفروع و ادارات البنك المعنية بتقديم هذا المنتج للعميل. .

قائمة المحتويات

1. مرابحة السيارات بضمان اوعية ادخارية
2. مرابحة السيارات غير المغطاة
3. مرابحة السيارات المستعملة
3. اصدار خطابات المرور لعملاء مرابحات السيارات
4. السداد المبكر لمرابحات السيارات المغطاة والغير مغطاة باوعية ادخارية
5. استخراج الشهادات للعملاء
6. عمولات السيارات Auto commission payable to vendor
7. اصدار الشيكات المصرفية لموردى المرابحات
8. تسليم وحفظ الملفات والمستندات الخاصة بالمرابحات
9. الضوابط الرقابية
10. الضوابط الشرعية

مصرف أبوظبي الإسلامي- مصر ش.م.م.
طبعه (6) - ADIB-Egypt- يناير 2020

إعداد ومراجعة	الإسم	التاريخ
اعداد	ألفت حافظ	3 نوفمبر 2019
نائب مدير ادارة التمويلات	هيثم عبد المؤمن	20 نوفمبر 2019
مدير ادارة تمويل عمليات الافراد	فيروز راضى	17 نوفمبر 2019 28 نوفمبر 2019
مدير ادارة الاجراءات	ألفت حافظ	20 نوفمبر 2019
الموافقات	**الإسم**	**التاريخ**
مدير عام الفروع	عمرو الوكيل	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
رئيس قطاع مخاطر ائتمان التجزئة المصرفية	عمرو سند	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير مركز الاتصالات	هشام فوزى	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير ادارة التحصيلات	هشام فارق	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
رئيس قطاع العمليات	محمد المصرى	5 يناير 2020
رئيس ادارة التمويلات البنكية	على عشماوى وعنه هيثم عبد المنعم	20 نوفمبر 2019
مدير ادارة عمليات تمويل الافراد والبطاقات	ايهاب الدرديرى	12 ديسمبر 2019
مدير الادارة المالية	محمود حسين	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير عام الالتزام	عمرو الزمر وعنه احمد يحيى	3 ديسمبر 2019
المدير الاقليمى للعمليات	حسن فاضل	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير الاقليمى للعمليات	محمد مصطفى مصيلحى	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
رئيس ادارة التأمين	نفين المكاوى	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير أدارة الخدمات للعملاء	زياد على	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
رئيس ادارة الشئون الادارية والامن	محمد يوسف	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير ادارة تحليل البيانات الائتمانMIS	عمرو الجوهرى	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير ادارة مخاطر التزوير والاحتيال	محمد العطار	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير التخطيط وتحليل البيانات	هناء حكيم	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير مخاطر التشغيل	محمد الحصرى وعنه مصطفى عزت	2 يناير 2020
مدير ادارة سياسة ائتمان التجزئة	محمد عبد المنصف	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
مدير عام ادارة الحاسب الالى	هشام مبروك وعنه رانيا احمد	2 ديسمبر 2019
مدير ادارة التسويق المباشر	حسام شاكر	تمت الموافقة بموجب اتفاقية الخدمات بتاريخ 5 يناير 2020
المستشار القانوني	طارق السعيد وعنه محمد تقى	20 نوفمبر 2019

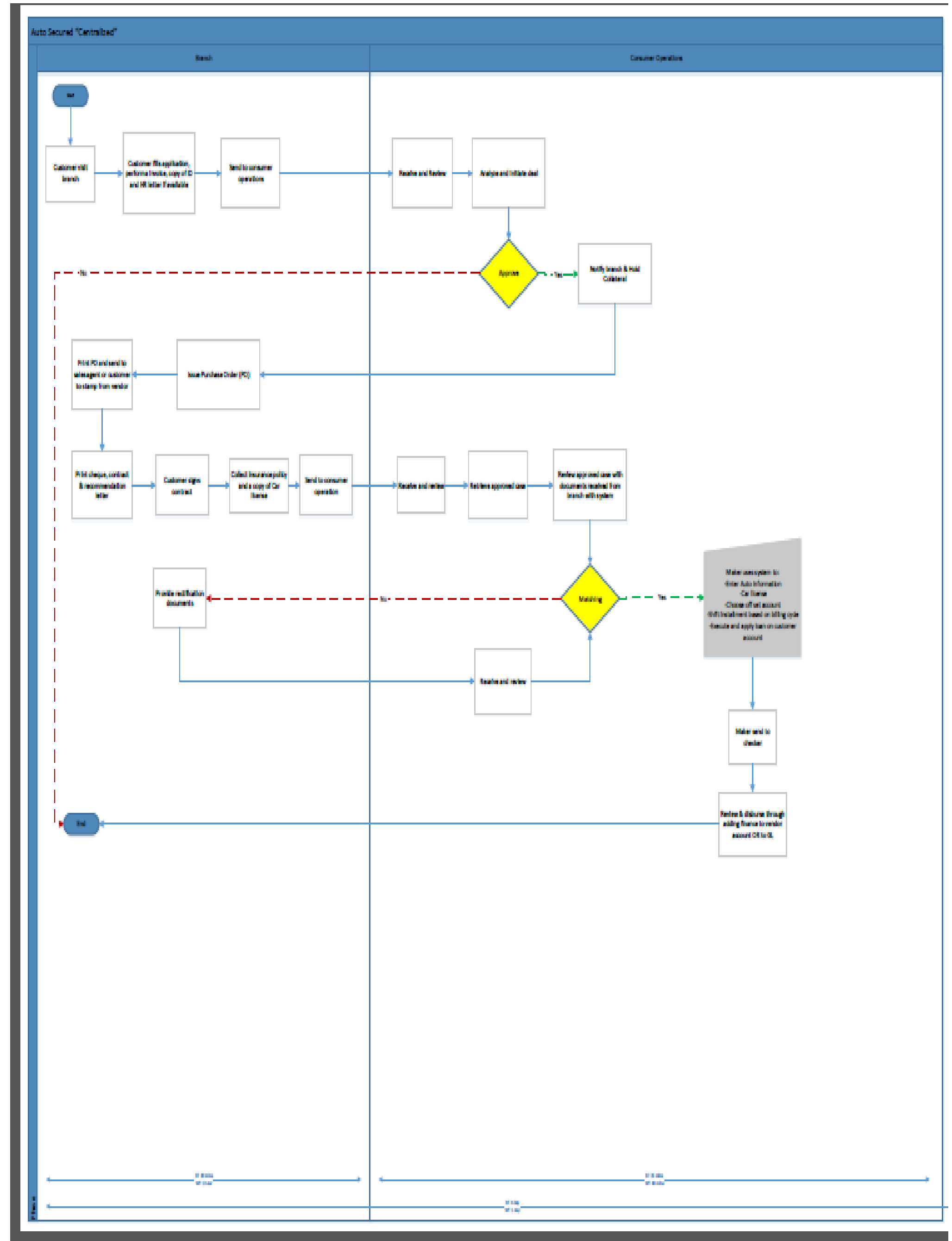
مدير الاداره الشرعية	محمد جاسر وعنه عمرو محمد	22 ديسمبر 2019

الاعتماد النهائى	التاريخ
مدير ادارة الاجراءات ألفت حافظ	6 يناير 2020

سجل التحديث

إصدار رقم	تاريخ الإصدار	التعديل	إعداد
1.01	19 سبتمبر 2017	الإصدار الأول	ألفت حافظ
1.02	22 يناير 2018	تحديث الدليل " الاصدار الثانى"	ألفت حافظ
1.03	18 ابريل 2018	تحديث الدليل بتقسيط المصاريف الادارية وعمولات المعارض	الفت حافظ
1.04	30 سبتمبر 2018	تحديث الدليل	الفت حافظ
1.04	5 نوفمبر 2018	تعديل الدليل بوظيفة **رئيس ادارة التمويلات البنكية**	ألفت حافظ
1.05	29 سبتمبر 2019	تحديث الدليل	ألفت حافظ
1.06	19 يناير 2020	تحديث الدليل	الفت حافظ

1. مرابحة السيارات بضمان اوعية ادخارية



استلام الطلب بالفرع

شبكة الفروع

- طبقاً لبرنامج المرابحة المخطط فإنه يمكن السماح للعملاء المصدر لهم صكوك اسلامية الحصول على مرابحة سيارة بنسبة95% من قيمة هذه الصكوك / أو 90% من قيمة الاوعية الادخارية الاخرى الضامنة

علما بان قيمة المرابحة الممنوحة للعميل تعتبر عملية منفصلة عن قيمة الصك المصدر ، بمعنى أن قيمة مرابحة السيارة لا يتم تمويلها من مبلغ الصك المصدر، ولكنهما معاملتين منفصلتين.

- من الممكن ان يتم استيفاء توقيعات العملاء على المستندات الخاصة بتمويل السيارات **بضمان اوعية ادخارية** خارج الفرع امام موظفي البنك

دور موظف خدمة العملاء

- يتم تقديم نموذج الطلب بعد إثبات تفاصيل الضمانة وكذا المستندات المطلوبة طبقاً للبرنامج للعميل لاستيفائها.
- يتم مراجعة جميع المستندات المقدمة الى البنك و الواردة من البنك بواسطة مدير الفرع او مدير العمليات بالفرع
- فى حالة إذا ما كانت مدة الضمانة لا تتماشى مع مدة المرابحة، يطلب من العميل التوقيع على ملحق الطلب وكذا اقرار الصكوك.
- يتم مطابقة توقيعات العميل على المستندات الموقعة منه وذلك بوضع ختم" التوقيع مطابق" من قبل الموظف المختص.
- يتم مطابقة توقيع الطرف الثالث " الضامن " الموقع على اقرار أحقية البنك باجراء المقاصة بالنسبة للمعاملات المغطاة من طرف ثالث ، من خلال وضع ختم " التوقيع مطابق" ، وكذا يتم استيفاء نموذج اعرف عميلك " للطرف الثالث" الضامن بمعرفة موظف خدمة العملاء.
- فى حالة إذا ما كانت الضمانة باسم قاصر ، ففى هذه الحالة يجب ان تكون مدة انتهاء عملية المرابحة خلال الفترة التى لا يتعدى فيها القاصر سن الرشد (بمعنى اذا كان القاصر سيبلغ سن الرشد خلال عامين فلابد ان تكون مدة المرابحة لا تزيد عن تلك الفترة " عامين").
- يلاحظ ان المرابحة المغطاة بضمانة باسم القاصر تمنح فقط للأب وبشرط أن تكون الضمانة قد آلت إلى القاصر تبرعاً من الأب وليس من أموال القاصرالتى آلت إليه من الغير ، بشرط ملء نموذج إقرار القاصر .
- يتم مطابقة أرقام الاتصال بالعميل وعنوان كل من (المنزل/ العمل) طبقاً للمدون بالطلب / بطاقة الرقم القومى للعميل (سارية) مع قاعدة بيانات العميل على النظام الآلى للبنك (CBS) مع الحصول على أية تعليمات أو تحديث بيانات العميل " إذا تطلب الامر ذلك".
- يتم مراجعة تاريخ اصدار بطاقة الرقم القومى للعميل للتأكد من انها سارية .
- يتم الحصول على صورة من تحقيق الشخصية للعميل والتأشير عليها بوضع ختم " صورة طبق الاصل" مع توقيع الموظف قرين ذلك وادراج رقمه الوظيفى E0.
- يتم الدخول الي نظام " I-Score " باسم العميل طبقاً للمدون بالبطاقة لاستخراج التقرير وطباعته وارفاقه بملف العميل.
- مراجعة I- Score مسئولية من له صلاحية منح التمويل.
- يمكن الرجوع الى ادارة مخاطر ائتمان التجزئة المصرفية فى حالة الوقوف على الاستمرار فى عملية المنح من عدمه.
- بناءً علي نتائج البحث ، يتم اتباع احد الاجراءات التاليه :
- التقرير مرضي (نظيف بدون ملاحظات علي العميل):

  استكمال الاجراءات بانشاء العمليه والموافقة الائتمانية وفقاً لجدول الصلاحيات من خلال خطوات العمل ببرنامج Ethixوذلك من خلال إدارة العمليات / أو الفروع التى لها صلاحيات المنح الائتمانى.
  - التقرير غير مرضي :

    (قوائم سلبيه- اجراءات قانونيه- - عوائد هامشية)
- ارسال صور بالبريد الالكترونى من التقرير الي ادارة مخاطر التجزئة للموافقة/الرفض طبقاً للسياسة الائتمانية وفقاً لجدول الصلاحيات
- يتم ارسال الطلب والمستندات من خلال البريد الالكترونى لادارة عمليات التجزئة المصرفية مرفقاً به إقرار من المصرفى الشخصى بارسال الاصل وموافقة مدير الفرع بالبريد، ويتم الاحتفاظ بملف الرفض بالفرع .

إدارة عمليات التجزئة المصرفية - وحدة ادخال البيانات

- يتم استلام المستندات من الفروع من خلال البريد الالكترونى والتحقق من ان الطلب مستوفى كافة البيانات و مطابقة توقيع العميل وإقرار المصرفي الشخصي وتعزيز مدير الفرع بارسال اصول المستندات .
- يتم اعداد بيان استلام المستندات Excel Sheet يتضمن تاريخ الاستلام/ اسم العميل/ رقم الحساب / اسم الفرع / المبلغ

- يتم اعداد ملف للعميل يشمل جميع المستندات طبقاً للموافقة والسياسة الائتمانية وفيما عدا ذلك يعاد للفرع.
- التحقق من حفظ الطلب بالملف وكذا صورة تحقيق الشخصية والمؤشر عليها من المصرفى الشخصى بالفرع بأنها " صورة طبق الاصل" / أو بوضع ختم صورة طبق الاصل.

إنشاء العملية والتحفظ على الضمانة

- يتم أثبات العمليه علي برنامج الـ Ethix Finance وطبقاً لخطوات العمل ، والمخطط للمنتج..
- يتم ادخل برنامج السداد ، اسم الفرع ، تفاصيل الضمانه و نتيجه تقرير الـ I-Score.
- يقوم النظام آلياً بتجميد الضمانه " 105% من قيمة الصكوك الاسلامية / 110% من قيمه الاوعية الادخارية الاخرى التى تغطى المرابحه طبقاً لمخطط المرابحه من الممكن تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل بعد استيفاء موافقة ادارة المنتجات (على ان يتم اختيار "Add to cost" فقط من على نظام الـ ETHIX ويحظر استخدام "Add to profit") علماً بانه سيتم سداد قيمة قسط المصاريف الادارية مع قيمة القسط الشهرى آلياً

دور موظف تمويل عمليات التجزئه

- استيفاء الموافقه طبقاً للصلاحيات وارسال ملف العملية للمراجع للمراجعة والتعزيز بالموافقة والحفظ لحين استلام أصول المستندات من الفرع.
- يتم مراجعه خطاب (الرهن) للعمليات المضمونه بإقرار أحقية البنك بإجراء المقاصة والموقع من الطرف الثالث مع التحقق من مطابقه توقيع الطرف الثالث ، حيث يقوم النظام آلياً بتجميد الضمانة" 105% من قيمة الصكوك الاسلامية /أو 110% من قيمة الاوعية الادخارية الاخرى ، والتى تغطى قيمة المرابحة طبقاً لمخطط المرابحة
- التحقق من أن مدة ضمانة باسم القاصر مستمرة خلال مده عمليات المرابحة و لا تزيد عن المدة التي سيبلغ بعدها القاصر سن الرشد .
- اي استثناء يجب الحصول على الموافقة بذلك وهذا من سلطة ادارة التجزئة وائتمان التجزئة وفي حدود صلاحياتهم المقررة.
- يضاف رقم العمليه للحالات الموافق عليها في الـ excel sheet لتسهيل متابعه استلام اصول المستندات من الفروع ومتابعة موقف العملية..

دفع المستندات

شبكة الفروع

دور المصرفى الشخصى

- يتم الدخول الي وظيفه المدير في برنامج ethix finance للاطلاع علي العمليات التي حصلت علي موافقات / والعمليات المرفوضه لاخطار العميل .
- يتم مراجعة ملف عملية التمويل للتحقق من الالتزام بالسياسة الائتمانية والحصول علي الموافقات المطلوبة للمبالغ التي تغطي بالكامل المرابحة طبقاً للمخطط (النظام).
- سيتم ظهورحالة العملية آلياً بوظيفه المدير للمصرفي الشخصي بالفروع .
- يقوم المصرفى الشخصى باصدار وطباعة امر الشراء من خلال نظام ethix finance مع توقيع امر الشراء بتوقيعين معتمدين وختمه بختم مصرف ابوظبى الاسلامى - مصر .
- القيام بزيارة المعرض/ المورد للتحقق من جميع مواصفات السيارة ، والحصول على رقم الشاسية، الموتور واستيفاء امر الشراء وفقاً لذلك.
- يتم تسليم امر الشراء " بعد استيفاؤه" الى البائع/ المورد .
- طباعة خطاب التوصية مع التوقيع عليه بتوقيعين معتمدين وختمه بختم مصرف ابوظبى الاسلامى- مصر .
- يتم الاتصال بالعميل للحضور الى مقر الفرع وتسليمه خطاب التوصية للاستكمال اجراءات المرابحة.
- عند حضور العميل الى مقر الفرع يقوم بالتوقيع على المستندات بما فى ذلك عقد المرابحة حيث يتم مطابقة توقيع العميل من قبل الموظف المختص بوضع ختم " التوقيع مطابق".
- يتم الحصول على صورة من رخصة السيارة وختمها بختم " صورة طبق الاصل".
- يتم حفظ جميع المستندات المتعلقة بالمرابحة بملف واحد يحمل رقم مسلسل واسم العميل ويتم ارساله الى ادراة عمليات التجزئة المصرفية – وحدة التمويل للمراجعة .

قيد التمويل والصرف
إدارة عمليات التجزئة – وحدة التمويل
دور موظف عمليات التجزئه

- يتم استلام الملفات الواردة من الفروع والدخول الي وظيفة " Task Manager " بخطوات العمل ببرنامج لمراجعة المستندات والتحقق من ان الملف يتضمن المستندات التالية:
- الفاتورة الاصلية. " عرض السعر"
- امر الشراء موقع من المورد/ المعرض
- تقرير I_ Score مرضى " لايوجد به اية ملاحظات"
- صورة من بطاقة تحقيق الشخصية للعميل " سارية" وعليها ختم صورة طبق الاصل.
- طلب المرابحة .
- عقد المرابحة .
- ايصال دفع الدفعة المقدمة " ان وجد".
- اصل خطاب التوصية / أذن استلام السيارة
- صورة رخصة السيارة موقع عليها بصورة طبق الاصل / أو وضع ختم " صورة طبق الاصل"
- يتم مطابقة البيانات المدرجة برخصة السيارة مع ما ادراج بامر الشراء والموقع عليه من قبل المورد / المعرض.
- التأكد من ان جميع المستندات المطلوبة قد تم الحصول عليها وفقاً لبرنامج ائتمان المرابحة فى هذا الخصوص ، وان المستندات موقع عليها من قبل العميل مقرونة بختم التوقيع مطابق من خلال موظف الفرع المختص.
- التحقق من الحصول على الموافقات اللازمة ووفقا لجدول الصلاحيات الصادر فى هذا الخصوص.
- يقوم الموظف المختص باجراء محادثة تليفونية مع العميل " محادثة مسجلة " ، للتحقق من ان المستندات المقدمة تخص العميل وموقع عليها بمعرفته وذلك من خلال تتطابق الاسئلة التى سيتم طرحها عليه من قبل الموظف " يرجى الرجوع الى الاسئلة بصفحة رقم... 54 ..."
- فى حالة عدم مطابقة اجابات العميل مع المستندات المقدمة ، لن يتم قيد المرابحة على البرنامج ، اما فى حالة المطابقة يتم القيد .
- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من مركز الاتصالات والمتضمن بيانات العميل الممنوح له مرابحة من قبل البنك وطبقاً لاجوبة العميل للاسئلة الوارد ذكرها بالصفحة الاخيرة "
- يقوم الموظف المختص بمراجعة ومطابقة البيانات الواردة بالبريد الالكترونى بما هو مدرج بالمستندات للتأكد من المطابقة وفى حالة عدم المطابقة لن يتم تنفيذ المرابحة "
- يتم تنفيذ المرابحه بخطوات العمل ببرنامج Ethix Finance حيث يقوم البرنامج آلياً باثبات القيود المحاسبية آلياً وقيد قيمة المرابحة علي حساب العميل وتحديد برنامج السداد علي الـ CBS .
- يتم ربط حساب المرابحة بحساب الذى سيتم خصم الاقساط عليه.

دور مراجع تمويل العمليات

يراجع ملف المرابحة وتضاف حصيلة البيع لحساب العميل (المعرض) بعد خصم المصاريف الادارية ".أو اصدار شيك مصرفى لصالح المورد / المعرض وارساله للفرع لتسليمه للمورد/ المعرض ، وبناءاً على طلب الفرع وتعزيز مدير الفرع. (و فى حاله انه تم تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل فانه لن يتم خصم المصاريف الادارية من المورد (المعرض) وانما سيتم تحصيلها ألياً مع القسط الشهرى.

- اعداد نموذج 6/2 الخاصه بالبنك المركزي المصري مرفقاً بها صورة من بطاقة الرقم القومى للعميل والتي سيتم ادراجها بتقرير التسهيلات المرسل للبنك المركزي المصري.
- ارسال الملف لوحده الحفظ لحفظه بخزينة مصفحة مقاومة للحريق تحت الرقابه الثنائية ،. حيث يقوم الموظف المختص بادارة عمليات التجزئة المصرفية بارسال الملف للحفظ بخزائن البنك بمدينة 6 أكتوبر .

دور المصرفى الشخصى

- يتم استلام الشيك المصرفى الوارد من ادارة العمليات المصرفية لتسليمه الى المورد / المعرض ، ويتم تصوير الشيك وتوقيع العميل

على صورة الشيك المصرفى بما يفيد باستلامه الاصل.

تخفيض الضمانة

عند تقدم العميل بطلب يتضمن تخفيض قيمة الوعاء الادخارى الضامن للتمويل الممنوح له نتيجة انتظامه فى سداد الاقساط المستحقة عليه ، يتم اتباع ما يلى :

- يتقدم العميل بطلب تخفيض قيمة الضمانة ، على ان يوقع على الطلب بتوقيعه المعتمد طرف البنك ، حيث يتم مصادقة التوقيع بوضع ختم " التوقيع مطابق"
- يقوم الفرع بارسال طلب العميل من خلال البريد الالكترونى الى ادارة التحصيلات للحصول على موافقاتها على التخفيض ، وبشرط ان تغطى قيمة الوعاء الادخارى المتبقى نسبة 110% من القيم المستحقة على العميل بموجب التمويل القائم.
- يقوم الفرع بارسال طلب العميل وموافقة ادارة التحصيلات من خلال البريد الالكترونى الى ادارة عمليات الافراد لاتخاذ اللازم من جانبها
- يقوم الموظف المختص بادارة العمليات بارسال بيان بالاوعية الادخارية " صكوك" التى اصبحت غير ضامنة لاى تمويل ممنوح للعميل الى ادارة المعالجات من خلال البريد الالكترونى
- يقوم الموظف المختص بادارة المعالجات باستلام البريد الالكترونى من ادارة العمليات واتخاذ اللازم نحو تعديل تجديد الوعاء الادخارى ليطبق عليه السعر المعلن .

مركز الاتصالات

- يقوم الموظف المختص باستقبال المكالمة التليفونية من العميل الممنوح له مرابحة من قبل مصرفنا ، وذلك فى حالة اذا كان العميل يقوم بهذه المكالمة لتأكد بيانات المرابحة التى منحت له .
- يقوم الموظف المختص بطرح الاسئلة المبينة بالصفحة رقم ..54.... من الدليل.
- يقوم الموظف المختص بارسال بريد الالكترونى الى ادارة عمليات التجزئة – وحدة التمويل

EG_ Booking Consumer Finance Operation يتضمن اجابات العميل على الاسئلة التى تم طرحها عليه.

علماً انه اذا لم يقوم مركز الاتصالات بارسال البريد الالكترونى السابق ذكره الى ادارة عمليات التجزئة المصرفية فذلك يعد بمثابة ان العميل لم يقم بالتأكيد على بيانات طلب المرابحة الممنوحة له.

الافراج عن الضمانة

مخاطر الإئتمان وتمويل العمليات

- الاصل ان ضمانة المرابحة لا يتم الافراج عنها الا بعد السداد الكامل لقيمة المرابحة ، إلا انه يمكن الافراج الجزئي " لجزء من الضمانة " وبشرط الحصول علي موافقة خاصة من وحدة التحصيل بادارة مخاطر الائتمان .
- قد يستحق الوعاء الادخارى الضمان للتمويل الممنوح والمتمثل فى الصكوك ، وقبل انتهاء مدة المرابحة لذا يطالب العميل بالتوقيع علي تعهد اضافي لتجديد الضمانة في تاريخ الاستحقاق وتجميدها حتي نهاية مدة المرابحة .

منح مرابحة السيارات من خلال شبكة الفروع وطبقاً للحدود المصرح بها

شبكة الفروع

- تمنح المرابحة المغطاة بالكامل لعملاء مصرف ابوظبى الاسلامى – مصر الذين يحتفظون بضماناتهم بالبنك ومن ثم فان التحفظ المتعلق بالضمانة يتم من خلال الفرع الممنوح له الصلاحيات
- طبقاً لبرنامج المرابحة المخطط فان قيمة التمويل يمثل من 95 % من قيمة الصكوك الاسلامية / أو 90 من قيمة الاوعية الادخارية الاخرى الضمانة "
- يمكن للعميل التقدم بطلبه لاى فرع من فروع البنك خلاف الفرع الذى أنشأ به الضمانة.

دور موظف خدمة العملاء

- يتم تقديم نموذج الطلب بعد اثبات تفاصيل الضمانة وكذا المستندات المطلوبة طبقاً للبرنامج للعميل لاستيفائها.

- فى حالة إذا ما كانت مدة الضمانة لا تتماشى مع مدة المرابحة، يطلب من العميل التوقيع على ملحق الطلب وكذا اقرار الصكوك.
- يتم مطابقة توقيعات العميل على المستندات الموقعة منه وذلك بوضع ختم" التوقيع مطابق" من قبل الموظف المختص.
- يتم مطابقة توقيع الطرف الثالث الموقع على اقرار أحقية البنك باجراء المقاصة بالنسبة للمعاملات المغطاة من طرف ثالث ، من خلال وضع ختم التوقيع مطابق ، وكذا يتم استيفاء نموذج أعرف عميلك " للطرف الثالث" بمعرفة موظف خدمة العملاء.
- فى حالة إذا ما كانت الضمانة باسم قاصر ، ففى هذه الحالة يجب ان تكون مدة انتهاء عملية المرابحة خلال الفترة التى لا يتعدى فيها القاصر سن الرشد (بمعنى اذا كان القاصر سيبلغ سن الرشد خلال عامين فلابد ان تكون مدة المرابحة لا تزيد عن تلك الفترة " عامين").
- يلاحظ ان المرابحة المغطاة بضمانة باسم القاصر تمنح فقط للاب وبشرط ان تكون الضمانة قد آلت إلى القاصر تبرعاً من الاب وليس من اموال القاصرالتى آلت إليه من الغير ، بشرط ملء نموذج اقرار القاصر.
- يتم مطابقة أرقام الاتصال بالعميل وعنوان كل من (المنزل/ العمل) طبقاً للمدون بالطلب / بطاقة الرقم القومى للعميل (سارية) مع قاعدة بيانات العميل على النظام الآلى للبنك (CBS) مع الحصول على اية تعليمات او تحديث بيانات العميل " إذا تطلب الامر ذلك".
- يتم مراجعة تاريخ اصدار بطاقة الرقم القومى للعميل للتأكد من انها سارية.
- يتم الحصول على صورة من تحقيق الشخصية للعميل والتأشير عليها بوضع ختم " صورة طبق الاصل" مع توقيع الموظف قرين ذلك. وادراج رقمه الوظيفى E0.
- يتم الدخول الي نظام " I-Score " باسم العميل طبقاً للمدون بالبطاقة لاستخراج التقرير وطباعته وارفاقه بملف العميل.
- مراجعة I- Score مسئولية من له صلاحية منح التمويل.
- يمكن الرجوع الى ادارة مخاطر ائتمان التجزئة المصرفية فى حالة الوقوف على الاستمرار فى عملية المنح من عدمه.
- بناءً علي نتائج البحث ، يتم اتباع احد الاجراءات التاليه :
- التقرير مرضي (نظيف بدون ملاحظات علي العميل):

استكمال الاجراءات بانشاء العمليه والموافقة الائتمانية وفقاً لجدول الصلاحيات من خلال خطوات العمل ببرنامج ethix financeوذلك من خلال إدارة العمليات / أو الفروع التى لها صلاحيات المنح الائتمانى.

  - التقرير غير مرضي :

(قوائم سلبيه- اجراءات قانونيه- عوائد هامشية)

ارسال صور بالبريد الالكترونى من التقرير الي ادارة مخاطر التجزئه للموافقه/الرفض طبقاً للسياسه الائتمانيه وفقاً لجدول الصلاحيات

- يتم الاحتفاظ بملف الرفض بالفرع

إنشاء العملية والتحفظ على الضمانة عن طريق الفروع التى لها صلاحيات

يتم أثبات العملية علي برنامج الـ Ethix Finance وطبقاً لخطوات العمل ، والمخطط للمنتج.

- يتم ادخل برنامج السداد ، اسم الفرع ، تفاصيل الضمانة و نتيجه تقرير الـ I-Score.
- يقوم النظام آلياً بتجميد الضمانة " والتى تمثل 105% من قيمة الصكوك الاسلامية /أو 110% من قيمة الاوعية الادخارية الاخرى والتي تغطي قيمه المرابحة وطبقاً لمخطط المرابحة
- استيفاء الموافقة طبقاً لجدول الصلاحيات ، وارسال ملف العملية للمراجع بالفرع للمراجعة على ما يلى :

- يتم مراجعة خطاب (الرهن) للعمليات المضمونة باقرار أحقية البنك بإجراء المقاصة والموقع من الطرف الثالث مع التحقق من مطابقة توقيع الطرف الثالث واستيفاء نموذج الـ KYC الخاص به حيث يقوم النظام آلياً بتجميد 105 % من قيمة الصكوك الاسلامية / أو 110% من قيمة الاوعية الادخارية الاخرى ، الضمانة لقيمة المرابحة

- التحقق من ان مدة الضمانة باسم القاصر مستمرة خلال مدة عمليات المرابحة و لا تزيد عن المدة التي سيبلغ بعدها القاصر سن الرشد .

- اي استثناء يجب الموافقة عليه من سلطه التجزئه وائتمان التجزئه في حدود صلاحياتهم المقررة.

- يقوم المصرفى الشخصى باصدار وطباعة امر الشراء من خلال نظامethix finance مع توقيع امر الشراء بتوقيعين معتمدين وختمه بختم مصرف ابوظبى الاسلامى - مصر .
- القيام بزيارة المعرض/ المورد للتحقق من جميع مواصفات السيارة ، والحصول على رقم الشاسية، الموتور واستيفاء امر الشراء وفقاً لذلك.
- يتم تسليم امر الشراء " بعد استيفاؤه" الى البائع/ المورد.

دور المصرفى الشخصي

- طباعة خطاب التوصية مع التوقيع عليه بتوقيعين معتمدين وختمه بختم مصرف ابوظبى الاسلامى- مصر .
- يتم الاتصال بالعميل للحضور الى مقر الفرع وتسليمه خطاب التوصية للاستكمال اجراءات المرابحة.
- عند حضور العميل الى مقر الفرع يقوم بالتوقيع على المستندات بما فى ذلك عقد المرابحة حيث يتم مطابقة توقيع العميل من قبل الموظف المختص بوضع ختم " التوقيع مطابق".
- يتم الحصول على صورة من رخصة السيارة وختمها بختم " صورة طبق الاصل".
- يتم حفظ جميع المستندات المتعلقة بالمرابحة بملف واحد يحمل رقم مسلسل واسم العميل ويتم ارساله الى ادراة عمليات التجزئة المصرفية – وحدة التمويل للمراجعة .

تغيير الضمانة

عند قيام العميل بالتقدم الى البنك برغبته فى تغيير الوعاء الادخارى الضامن لمرابحة السيارات الممنوحة له الى وعاء ادخارى آخر اثناء سريان المرابحة ، ففى مثل هذه الحالة يتم اتباع ما يلى :

شبكة الفروع

- يقوم موظف خدمة العملاء بارسال بريد الكترونى الى ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية يتضمن طلب العميل فى تغير الوعاء الادخارى الضامن لتمويل مرابحة السيارات الممنوحة له. الى وعاء ادخارى اخر ، مع ذكر نوع الوعاء الادخارى الملغى ونوع الوعاء الادخارى الجديد ، سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى الملغى ، سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى الجديد والذى تم انشاءه بدلاً من "الوعاء الادخارى البديل". وذلك فى حالة ان السعر المطبق على الوعاء الجديد اقل أو بنفس سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى القديم .
- اما فى حالة ان الوعاء الاخارى الجديد " المستبدل" نسبة الربح المطبق عليه اعلى من الوعاء الادخارى الملغى ، يتعين الحصول على موافقة ادارة المنتج فى هذا الخصوص ، حيث يقوم موظف خدمة العملاء بارسال بريد الكترونى الى ادارة الاصول Assets product للحصول على الموافقة المطلوبة
- يقوم موظف خدمة العملاء بالفرع باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة الاصول بالموافقة على استبدال الوعاء الادخارى ، وذلك بعد التحقق والتأكد ان نسبة الربح المطبق على الوعاء الادخارى الجديد اقل 2% من السعر المطبق على مرابحة السيارات.

- وفى كل الأحوال يجب التأكد من عدم وجود قيود على الوعاء الادخارى الجديد تحول دون التحفظ عليه كضمانة للتمويل.

ادارة الاصول Assets Product

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من الفرع والمتضمن طلب العميل فى تغير الوعاء الادخارى الضامن لتمويل مرابحة السيارات الممنوحة له. الى وعاء ادخارى اخر بنسبة ربح مطبقة اعلى من الوعاء الادخارى الملغى ،
- يقوم الموظف المختص بارسال بريد الكترونى الى الفرع يتضمن الموافقة أو الرفض " وطبقاً لجدول الصلاحيات الصادر فى هذا الخصوص" باستبدال الضمانة المطبق عليها سعر الربح اعلى من سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى الملغى .

ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المركزية

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من الفرع يتضمن طلب العميل فى تغير الوعاء الادخارى الضامن لتمويل مرابحة السيارات الممنوحة له. الى وعاء ادخارى اخر ، مع ذكر نوع الوعاء الادخارى الملغى ونوع الوعاء الادخارى الجديد ، سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى الملغى ، سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى الجديد والذى تم انشاءه "الوعاء الادخارى البديل".طالما ان السعر المطبق على الوعاء الجديد اقل أو بنفس سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى القديم .

اما فى حالة ان سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى المستبدل اعلى من سعر الربح المطبق على الوعاء الادخارى الملغى ، فيتعين ارسال موافقة ادارة الاصول فى هذا الشأن مع ارفاق باقى المستندات المرسلة للادارة من خلال البريد الالكترونى .

الغاء خطاب التوصية

قد يحدث ان يتقدم العميل بالغاء المعاملة (المرابحة) قبل توقيعه على عقد المرابحة ، ففى هذه الحالة يتم اتباع ما يلى:

- يقوم المصرفي الشخصي بإستلام طلب من العميل بالعدول عن التمويل الممنوح له مع إستيفاء توقيع العميل علي الطلب طبقاً لنموذج توقيعه طرف البنك أو رفض العميل التوقيع علي عقد المرابحة. "يراعي الفترة المحددة بخطاب التوصية وهي شهر".
- يقوم المصرفي الشخصي بمصادقة توقيع العميل علي الطلب مع ختمه بخاتم التاريخ والوقت.

- يقوم المصرفي الشخصي بإخطار إدارة التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية من خلال البريد الإلكتروني في نفس يوم تقدم العميل إلي الفرع أو اليوم التالي علي الأكثر مع الإحتفاظ بأصل الطلب بملف العميل والتأشير على امر الشراء وملف العميل بما يفيد بالغاء العملية وحفظ الملف بالخزينة
- يقوم المصرفي الشخصي بتحرير خطاب إلغاء خطاب التوصية موقعاً عليه من مدير الفرع أو من ينوبه لارساله إلي المورد/ المعرض ، وعلي أن يتم إرسال الخطاب بالبريد السريع ومراعاة إرسال صورة منه إلي العميل وذلك علي عنوان المكاتبات المثبت طرف البنك ،وعلي أن يتم حفظ صورة منه بملف مرتب ترتيباً تاريخياً.
- يقوم المصرفي الشخصي بحفظ صورة من الخطاب المرسل للمورد / المعرض بإلغاء خطاب التوصية بملف العميل.
- يقوم مدير العمليات المصرفية بمتابعة رد خطاب التوصية من المورد / المعرض حتي يتسني له إلغاؤه من دفاتر البنك علماً بأنه في حالة عدم رد الخطاب المذكور فأن ذلك لن يؤثر علي إلغاء الخطاب من دفاتر البنك.

الوعاء الادخارى المستحق قبل استحقاق المرابحة

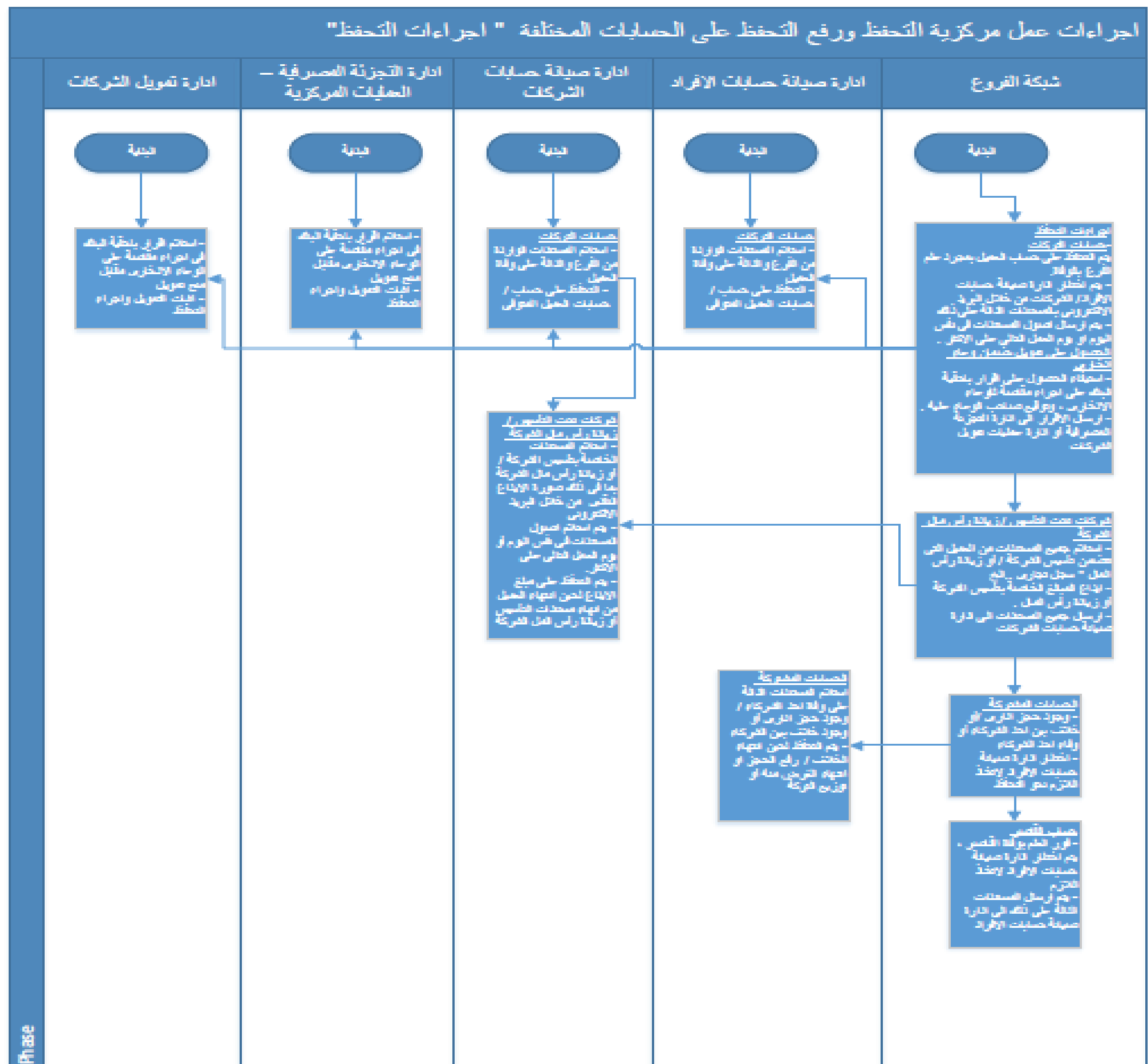
فى ضوء وجود مرابحات ممنوحة للعملاء بضمان اوعية ادخارية والتى قد تتمثل فى صكوك اسلامية ، المضاربة ، وكالة بالاستثمار ....الخ للسيارات واستحقاق الاوعية الادخارية الضامنة قبل تاريخ استحقاق المرابحة ، لذا فانه يتم اتباع ما يلى

المرابحات الجديدة

المرابحات الممنوحة للعملاء بضمان اوعية ادخارية والتى يتم انشاءها ، يتم و بشكل يومى آلياً تعديل "Use Index Rate" للوعاء الادخارى من Checked الى Unchecked و ذلك ليتم تجديد هذه الاوعية الادخارية بنفس سعر انشاء الوعاء الادخارى عند انتهاء مدة الوعاء الادخارى و حتى انتهاء مدة المرابحة.

- المرابحات المنتهية او التى يتم سدادها بالسداد المبكر، يقوم النظام و بشكل يومى آلياً بتعديل "Use Index Rate" للوعاء الادخارى من Unchecked الى Checked و ذلك ليتم تجديد الوعاء الادخارى بالسعر المعلن شبكة الفروع
- يقوم المصرفى الشخصى باخطار العميل عند منح مرابحة بضمان وعاء ادخارى ، ان الوعاء الادخارى (صكوك اسلامية ، اوعية ادخارية اخرى) سيتم تجديدها فى تاريخ الاستحقاق بنفس معدل الربح الذى تم انشاء الوعاء الادخارى به ، طالما ان الوعاء الادخارى الضامن للمرابحة سوف يستحق قبل تاريخ استحقاق المرابحة الممنوحة له.

التحفظ ورفع التحفظ على الاوعية الادخارية


اجراءات عمل مركزية التحفظ ورفع التحفظ على الحسابات المختلفة " اجراءات التحفظ"
شبكة الفروع
ادارة صيانة حسابات الافراد
ادارة صيانة حسابات الشركات
ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المركزية
ادارة تمويل الشركات
بداية
Phase

اجراءات عمل مركزية التحفظ ورفع التحفظ على الحسابات المختلفة " رفع التحفظ

شبكة الفروع	ادارة صيانة حسابات الشركات	ادارة صيانة حسابات الافراد	ادارة صيانة حسابات الشركات	الادارة القانونية	ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية	ادارة المعاملات	مركز الاتصالات
البداية	البداية	البداية	البداية	البداية	البداية	البداية	البداية

Phase



طلبات الحصول على تمويل مرابحة السيارات بضمان وعاء ادخاري التحفظ على الوعاء الادخاري

- قيام العميل بالتقدم بطلب الحصول علي تمويل مرابحة السيارات مقابل التحفظ علي الاوعية الإدخارية المختلفة بموجب إقرار التحفظ والمقاصة ، ويراعى ان يتم اتباع ما جاء بموافقة البنك المركزى المصرى " ببند المزايا الاخرى : " يمكن الحصول علي تمويل بضمان الصكوك بحد أقصي 95% من قيمتها الإسمية وبسعر عائد لا يقل عن 2% فوق سعر عائد الربح المحقق للصك" يتم إتخاذ الإجراءات التالية مع مطابقة توقيع العميل كما يلي:
- يقوم المصرفي الشخصي بإستيفاء توقيع العميل علي إقرار بأحقية مصرف أبوظبى الاسلامى – مصر في إجراء المقاصة (الودائع/ / صكوك/ أخري .....) (والمثبت على الرابط) إذا ما كان الوعاء الإدخاري بأسم العميل والمصادقة علي التوقيع.
- أما إذا كان صاحب الوعاء الادخاري ليس العميل (ان يكون صاحب الوعاء من الاقارب من الدرجة الاولى / أو الاخ /الاخت / الزوج والزوجة) طالب تمويل المرابحة فيتم أستيفاء إقرار بأحقية مصرف أبوظبى الاسلامى – مصر في إجراء المقاصة (موقعاً عليه من صاحب الوعاء الأدخاري) ومصدقاً علي توقيعه ويكون ضماناً للتمويل الممنوح للعميل .
- وأيضاً قد يكون الوعاء الأدخاري الضامن باسم / القاصر ، ففي هذه الحالة يتعين توقيع (طالب تمويل مرابحة السيارات) الولي

الطبيعي (وهو صاحب الحق الوحيد في الأقتراض بضمان أموال القاصر فقط وفي حالة ما إذا كانت تلك الأموال هبه منه للقاصر وليست أي أموال أخري مملوكة للقاصر من أى مصدر أخر) بالتوقيع علي الإقرار (المثبت على رابط البنك) والمصادقة علي التوقيع...

- وعلى ان يراعى ان تكون مدة نهاية تمويل المرابحة لا تتعدى تاريخ بلوغ القاصر سن الرشد " 21 سنة"
- يقوم المصرفي الشخصي / وحده إدخال البيانات إداره العمليات باثبات التمويل على نظام الحاسب الالى ومن ثم التحفظ آلياً على الوعاء الادخارى الضامن من خلال نظام Ethics مع بإرسال إقرار بأحقية مصرف أبوظبى الاسلامى – مصر في إجراء المقاصة وصور جميع المستندات بالإضافة إلي طلب التسهيل بالبريد الإلكتروني إلي إدارة عمليات التجزئة المصرفية ، ليتم اثبات التمويل على نظام الحاسب الالى ومن ثم التحفظ آلياً على الوعاء الادخارى الضامن من خلال نظام Ethics

<u>فى حالة الهلاك الكلى للسيارات</u>

تقوم شركه التأمين باخطار مصرفنا بمبلغ التعويض المقرر دفعه للبنك وذلك فى حاله تقدير الهلاك الكلى للسيارة و الذى يغطى المديونيه القائمه والمستحقة على العميل فى تاريخ تقديم الشيك -

<u>حالات رفع التحفظ</u>

تتمثل حالات التحفظ فيما يلى بعد استلام الموظف المختص بالادارة بريد الالكترونى من : رفع التحفظ فى حاله

- <u>الهلاك الكلى للسيارات</u>
- يخطر الفرع / اداره التحصيلات ادارة - صيانه التمويل - بتحصيل شيك التعويض المقدم من شركه التأمين - وعليه يقوم الموظف المنفذ برفع التحفظ و سداد المديونيه القائمه على العميل .

- <u>حالات سداد المديونيه المقدم من بنوك اخرى</u>
- يخطر الفرع ادارة - صيانة التمويل - بتحصيل شيك سداد المديونية - وعليه يقوم الموظف المنفذ " إدارة صيانة التمويل " برفع التحفظ و سداد المديونية القائمة على العميل.وذلك بعد قيام الفرع باخطار ادارة العمليات بتحصيل الشيك

- <u>رفع التحفظ لسداد قسط من الاقساط المستحقة</u>

يقوم الموظف المنفذ بادارة العمليات باستلام البريد الكترونى الوارد من إدارة التحصيلات بالموافقة على رفع التحفظ على حساب العميل لتحصيل الاقساط المستحقة للبنك ، ومن ثم خصم القسط المستحق ثم وضع التحفظ على الحساب مرة اخرى.

<u>السداد المعجل لمرابحة السيارات</u>

<u>إدارة عمليات التجزئة المصرفية</u>

- يقوم الموظف المنفذ باستقبال نموذج السداد المعجل الوارد من الفرع من خلال البريد الالكترونى ، حيث يقوم بالمراجعة والتأكد من ان النموذج مستوفى جميع البيانات من حيث : ان أسم العميل ورقم وكود الحساب هو نفس العميل صاحب الوعاء الادخارى الضامن، وكذا قيام الفرع بمصادقة توقيع العميل.
- فى حالة السداد المعجل للعميل مع وجود تسهيل ائتمانى واحد ممنوح له مقابل وعاء ادخارى واحد " على مستوى رقم العميل " ، سواء كان هذا التمويل مرابحة / أو بطاقة الكاش باك ، فيتم ما يلى :
- يقوم الفرع بارسال الطلب المقدم من العميل لسداد " مبكر للمرابحة " الى ادارة عمليات التجزئة المصرفية.
- يقوم الموظف المنفذ ادارة عمليات التجزئة بالتحقق من خلال نظام G12 من منح العميل تمويل واحد " مرابحة " بضمان وعاء ادخارى واحد يتم تنفيذ طلب العميل بكسر الضمانة والتحفظ على باقى المبلغ المتاح من الضمانة بعد السداد من حساب العميل
- يتم الحصول على موافقة ادارة التحصيلات على رفع التحفظ على المبلغ المتبقى فى الحساب لاحقاً .
- وعلى الفرع متابعة ادارة التحصيلات للحصول على الموافقة المطلوبة لرفع التحفظ

- <u>فى حالة السداد المعجل للعميل مع وجود أكثر من تسهيل ائتمانى ممنوح له أو أكثر من وعاء ادخارى " على مستوى رقم العميل "</u>

- يقوم الفرع بارسال الطلب المقدم من العميل الى ادارة التحصيلات Collection من خلال البريد الالكترونى للموافقه على كسر الصك والسداد ويتم ارسال الطلب مرفقاً به الموافقات من خلال البريد الالكترونى الى ادارة العمليات لاتخاذ اللازم من جانبها ، ، حيث يقوم الموظف المختص بادارة العمليات – التجزئة المصرفية باستلام البريد الالكترونى الوارد من الفرع مرفقاً به الموافقات سالفة الذكر ، وقبل بداية تنفيذ المعاملة ، يقوم بالتأكد من صحه البيانات السالف ذكرها بعاليه.

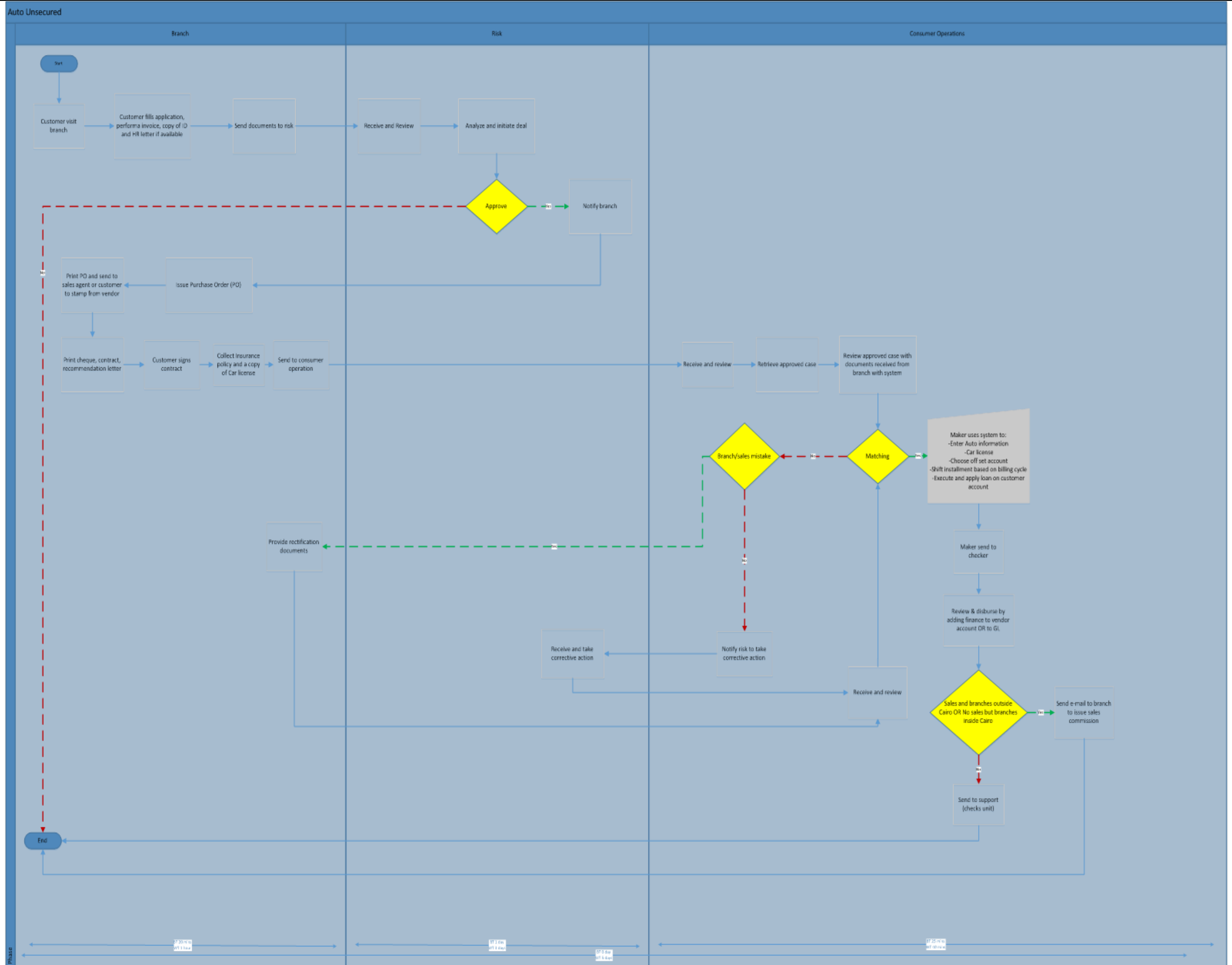
ادارة المعالجات الخاصة لحسابات الودائع

- يقوم الموظف المنفذ باستقبال البريد الالكترونى الوارد من الفرع والمتضمن تسييل الوعاء الادخارى للعميل. ، وكذا طلب الاسترداد الوارد من الفرع والمتضمن. اسم العميل ورقم وكود حساب العميل ، نوع الوعاء الادخارى ، قيمة الوعاء الادخارى ، تاريخ الاستحقاق.
- يقوم الموظف المنفذ بالمراجعة والتأكد من ان الوعاء الادخارى يخص اسم العميل المذكور ، وكذا موافقة المدير المسئول /أو من ينوبه بتسييل الوعاء المذكور.
- يقوم الموظف المنفذ بتسييل الوعاء الادخارى واضافة قيمته بحساب العميل " وطبقاً لما ورد من إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المركزية .

ويراعى فى جميع الخطوات السالف ذكرها بعاليه :

- وجود منفذ ومراجع لكل معاملة يتم تنفيذها.
- طباعة التقارير المستخرجة من الحاسب الآلى والمثبت بها المعاملات التى تمت ، حيث يتم التأشير عليها من قبل المنفذ والمراجع بما يفيد المطابقة والمراجعة.
- حفظ المستندات الدالة على تنفيذ العملية سواء عن طريق الحفظ الالكترونى أو بملفات مرتبة ترتيباً تاريخياً.

2. مرابحة السيارات غير المغطاة



بدء دورة العمل وإعداد المستندات

دور المصرفي الشخصي – شبكة الفروع / مسئولي المبيعات المباشرة

- يقوم المصرفي الشخصي بإستيفاء كافة المستندات المطلوبة وفقا للبرنامج المختار حيث يتم ملء بعض النماذج من الحاسب الآلي عن طريق الدخول على الرابط الخاص بالنماذج ، ومن ضمن المستندات التى يتم استيفائها من العميل طلب تمويل سيارة بالمرابحة (المطبوع مقدما) والذى يتضمن وعد ملزم من طرف العميل فقط بشراء السيارة بالمرابحة من البنك بعد أن يشتريها البنك ويتسلمها (ولو حكماً) (....وأعد البنك وعداً ملزماً من طرفى بشراءها منه بالمرابحة بعد أن يتملكها البنك ويدخلها فى ضمانه.......) ويتم إستيفاء توقيع طالب التمويل على الطلب و إستيفاء جميع المستندات المطلوبة علي أن يتم التصديق على توقيع العميل بختم "التوقيع مطابق" للعملاء الحاليين وكذا استيفاء ختم " وقع أمامى وتحققت من شخصيته"للعملاء الجدد وارسال اصل المستندات الى ادارة مخاطر ائتمان التجزئة المصرفية حيث يتم فتح كود RIM للعملاء الجدد بواسطة مسئولى ادخال البيانات بادارة مخاطر ائتمان التجزئة المصرفية للافراد والتأكد من انه لا يوجد للعميل كود قديم
- يقوم المصرفي الشخصي " فى حالة الموافقة على المرابحة" بفتح حساب CMH للعملاء الجدد-وكذا استيفاء جميع مستندات فتح الحساب (إعرف عميلك /اتفاقية الخدمات المصرفية / .....الخ) وعلي أن يتم التصديق على توقيع العميل على النماذج والإطلاع

على أصل تحقيق الشخصية وتصويره وكتابة "تم الإطلاع علي الأصل".
- يقوم المصرفي الشخصي بتحديث مستندات فتح الحساب و ملء نموذج إعرف عميلك للعملاء القدامى ومطابقة صحة توقيع العميل.
- يقوم المصرفي الشخصي بإرسال أصل المستندات الخاصة بفتح الحساب الى ادارة صيانة حسابات الافراد
- يقوم مسئولو المبيعات المباشرة بنفس الخطوات السابقة المتبعة مع إختلاف أن إستيفاء توقيع العميل يتم خارج مقر البنك " على طلب تمويل سيارة بالمرابحة "وعلى أن يقوم العميل بإختيار الفرع الذى سوف يتم فتح الحساب طرفه **وإستيفاء باقى المستندات بما فى ذلك كارت التوقيع (داخل مقر الفرع)** ليتم توجيه المعاملة عن طريقه، خلاف ذلك يتم الحصول على الموافقات الصادرة فى هذا الخصوص

الفحص وإتخاذ قرار التمويل

إدارة مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية

دور مسئول إدخال البيانات

- يقوم الموظف المختص بإدارة مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية بالتأكد من مدى ملائمة العميل لسياسةالبنك الإئتمانية للمنتج المطلوب وتستبعد جميع الطلبات الغير مطابقة لسياسة البنك.
- يقوم الموظف المختص بالتحقق من إستيفاء جميع المستندات المطلوبة من العميل علي أن يقوم بإعادة اى ملفات غير مستوفاة لمستندات المطلوبة إلى الفرع المعني لإستكمالها.
- يقوم الموظف المختص بإستيفاء الإستعلام عن العميل وذلك من خلال شاشة نظام I-Score
- يقوم الموظف المختص بتسجيل بيانات طلبات الإستعلام الخارجى إذا لزم الأمر.
- يقوم الموظف المختص بفتح كود للعميل RIM للعملاء الجدد على نظام الحاسب الآلى وذلك لطالب التمويل ، ثم يتم إنشاء معاملة جديدة وإدخال نوع المنتج ومبلغ المرابحة وجدول السداد وإسم الفرع حيث يقوم النظام باحتساب الأقساط آليا، بحيث لا تبدأ الأقساط إلا بعد توقيع العميل على عقد المرابحة.
- يقوم الموظف المختص بإرسال ملف المعاملة إلى مسئول مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية.من الممكن تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل بعد استيفاء موافقة ادارة المنتجات (على ان يتم اختيار "Add to cost" فقط من على نظام الـ ETHIX ويحظر استخدام "Add to profit") علماً بانه سيتم سداد قيمة قسط المصاريف الادارية مع قيمة القسط الشهرى آلياً

دور مسئول مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية

أولا: الإستعلام الداخلى

- يقوم الموظف المختص بالتأكد من الأداء المالي للعميل ومدي إنتظامه في الوفاء بإلتزاماته.
- يقوم الموظف المختص بالتحقق من صحة البيانات المقدمة من العملاء والمستندات المؤيدة لطلب المرابحة.

ثانيا: التدقيق الداخلى

- يقوم الموظف المختص بفحص المستندات المقدمة وتقرير الإستعلام الداخلى.
- يقوم الموظف المختص بالإتصال بالعميل لمضاهاة البيانات المقدمة بالملف.
- يقوم الموظف المختص بطلب إحالة الملف لإستيفاء الإستعلام الخارجى إذا لزم الأمر.

ثالثا: الإستعلام الخارجى

- يقوم الموظف المختص بتسجيل بيانات طلبات الإستعلام الخارجى.
- يقوم الموظف المختص بتسليم الطلبات لمندوب شركة الإستعلام مع قيامه بمتابعة إستلامها وفقا للمواعيد المتفق عليها بالنسبة للإستعلام داخل / خارج القاهرة.
- يقوم الموظف المختص بإستلام تقارير الإستعلام من مندوب الشركة وتسليمها لمسئول مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية لإتخاذ القرار النهائى.

رابعا: اتخاذ القرار

- يقوم الموظف المختص بمراجعة تقرير الإستعلام الخارجى "ان وجد" وإتخاذ القرار النهائى سواء بالموافقة أو الرفض أو طلب مستندات إضافية علي أن يتم إستيفاء الموافقات الإئتمانية وفقا لحدود صلاحيات التمويل.
- يقوم الموظف المختص بتسجيل القرار على نظام Ethix Finance ليتم ظهوره للمصرفي الشخصي بالفرع المعني / مسئول

المبيعات المباشرة المعني وذلك لكي يتم إبلاغ العميل بالقرار الذي تم إتخاذه.

- فى حالة الموافقة يقوم الموظف المختص بإرسال الملف الى إدارة عمليات التجزئة المصرفية للتنفيذ.

منسق المبيعات لدى ادارة الائتمان

- فى حالة الرفض أو وجود أى متطلبات إضافية لإدارة مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية ، يقوم منسق الفروع / المبيعات بالاحتفاظ بهذه الملفات
- فى حالة رغبة العميل فى تغيير أو تعديل إحدى مواصفات السيارة مثل: لون السيارة / موديل السيارة أو معرض السيارات على سبيل المثال يتم إعادة العرض على إدارة مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية وذلك خلال شهر وهى فترة سريان الموافقة الإئتمانية. بحيث يصدر طلب الشراء للمورد وعقد المرابحة بنفس الموافقات النهائية المطلوبة من العميل
- بالنسبة لملفات المعاملات المرفوضة / او التى لم يتم الموافقة عليها ، يتم الإحتفاظ بالملف طرف فريق المبيعات المباشرأوالفرع لإستيفاء المتطلبات الإضافية وإعادة العرض على إدارة مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية وذلك بحد أقصى خلال شهر من تاريخ تقديم الملف، أما إذا تقدم نفس العميل بعد إنقضاء الشهر فتعتبر معاملة جديدة يتم إدخالها على دورة العمل من البداية.
- يتم الاحتفاظ بالملفات التى لم يتم الموافقة الائتمانية عليها طرف ادارة التسويق المباشر لمدة شهر "من تاريخ انتهاء صلاحية المعاملة" ثم يقوم مسئول الادارة بارسالها للمخازن المركزية

دور منسق المبيعات لدى ادارة العمليات (Booking Coordinator)

.

- يقوم منسق المبيعات لدى ادارة العمليات بمراجعة الملف للتأكد من إستيفاء المستندات وإستخراج ملف المعاملة وإرفاقه بملف المستندات المستلمة من الفرع وتسليمها لمركز عمليات التجزئة المصرفية للمراجعة.

اصدار أمر الشراء

دور المصرفي الشخصي – شبكة الفروع / مسئولي المبيعات المباشرة

- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بمتابعة القرار الإئتمانى من خلال نظام Ethix Finance وذلك لإخطار العملاء سواء بالموافقة أو الرفض.
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بالإتصال بالعميل للحضور للفرع لإستكمال إجراءات التمويل من فتح الحساب وتحصيل الدفعة المقدمة فى حالة قيام العميل بسدادها داخل البنك .
- يقوم الموظف المختص بتنفيذ خطوة إصدار أمر الشراء (بعد صدور الموافقة الإئتمانية)على نظام Ethix Finance وطباعته وتسليمه للمورد، وذلك لشراء البنك للسيارة (وتملكها تملكاً فعلياً أو حكميا بالتمكين أو تسليم المستندات المخولة بالقبض).
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات مباشرة بطباعة طلب الشراء من المورد على نظام Ethix Finance وتمرير خطوة توقيع العقد ثم التوجه للمورد لمعاينة السيارة وإثبات رقم الشاسيه والموتور لإضافته على طلب الشراء والتوقيع على المعاينة مع إستيفاء توقيع المورد خطيا على طلب الشراء من المورد وإثبات التاريخ خطياً تعزيزا لموافقته.
- مع استيفاء توقيع العميل على نموذج طلب طباعة شيكات ، حيث يتم الدخول على البرنامج المخصص لادخال البيانات المطلوبة وطباعة الشيكات ، وفقاً لما هو معمول به، وطبقا للقرار الإئتمانى بنظام Ethix Finance.
- فى حالة رغبة العميل فى سداد الاقساط الشهرية بالاضافة الى الاقساط ربع سنوية ،أو نصف سنوية ، أوسنوية ، يتم طباعة الشيكات على هذا النحو وطبقاً لما تم الاتفاق عليه مع العميل ، من خلال القرار الإئتمانى بنظام Ethix Finance وعلى ان تكون هذه الشيكات مؤرخة وغير مسطرة واستيفاء توقيع العميل على كل شيك بخانة التوقيع مع ادراج الاسم فى الخانة المخصصة لذلك .

وفى جميع الاحوال ، يحظر استيفاء توقيع العميل على عقد بيع السيارة الإ بعد استيفاء خطوة توقيع المورد على طلب شراء السيارة وتملكها للبنك لتتماشى مع الشريعة الاسلامية .

توقيع عقد مرابحة السيارات والشيكات

دور المصرفي الشخصي – شبكة الفروع / مسئول المبيعات المباشرة

- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بطباعة عقد المرابحة والإتصال بالعميل للحضور الى الفرع لتوقيع العقد والشيكات .
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بإستيفاء توقيع العميل على عقد المرابحة وإثبات تاريخ التوقيع خطيا ، ومطابقة التوقيع.
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بإستيفاء الشيكات الخاصة باقساط المرابحة والتي قام العميل بتحريرها وفقا لجدول الأقساط وتوقيعها.
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بتصوير الشيكات ومطابقة توقيع العميل على صور الشيكات مع ذكر "صورة التوقيع مطابق".
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بإرسال أصل العقد والشيكات وصور الشيكات الى عمليات تمويل التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية علما بأنه لن يتم قبول شيكات مصدرة من بنوك أخرى

دور مسئول عمليات تمويل التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

- يقوم الموظف المختص بمراجعة العقد والشيكات مع جدول الأقساط عند الإستلام من الفرع المعني علي أن يتم التأكد من وجود صحة توقيع العميل.

دور المصرفي الشخصي – شبكة الفروع / مسئول المبيعات المباشرة

- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بطباعة كلا من خطابي التوصية / اذن التسليم والمرور وإستيفاء توقيع مدير الفرع المعتمد عليهما لتسليم خطاب المرور للعميل وخطاب التوصية للمورد.
- يتم توقيع العميل على أصل إذن التسليم بعد انتهاء الإجراءات الخاصة بالمرابحة و يستوفى توقيعه المعتمد على اصل الاذن عند تسلمه للسيارة فعلا مطابقة للمواصفات، ويوافي المورد البنك باصل اذن التسليم موقعا من العميل. لما لهذا الإجراء من حماية لمصالح البنك.
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بإستيفاء باقى المستندات المطلوبة "أصل خطاب المرور / وثيقة التأمين (على أن تكون تأمين تكافلى " أن أمكن " / صورة الرخصة موضح عليها حظر البيع".
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بإثبات خطوة تسليم السلع على نظام Ethix Finance
- يقوم المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة بإرسال جميع المستندات إلى عمليات تمويل التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية.

فحص المستندات وإثبات المعاملة على نظام الحاسب الآلي

دور مسئول عمليات تمويل التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

- يقوم الموظف المختص بفحص باقي المستندات المطلوبة عند الإستلام من الفرع المعني ويتم التحقق ممايلي:
- تطابق رقم الشاسيه والموتور على أمر الشراء وصورة الرخصة بإسم طالب التمويل.
- وجود حظر بيع على صورة الرخصة لصالح البنك.
- في حالة وجود أصل خطاب المرور أو صورته " الذى تم اصداره من مصرفنا عند بداية ترخيص السيارة مؤشراً عليه من إدارة المرور " يتم الحفظ بالملف"
- إستيفاء أصل بوليصة التأمين الصادرة لصالح البنك وبيانات السيارة فى وثيقة التأمين (على أن تكون تأمين تكافلى أن أمكن) مطابقة للبيانات بالرخصة.
- يقوم الموظف المختص بإنشاء التمويل على نظام الحاسب الآلي Ethix Finance حيث يقوم النظام آليا بإثبات مبلغ التمويل وجدول الأقساط المستحقة على حساب العميل.

الدفع للطرف الثالث

دور مسئول عمليات تمويل التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

- يقوم الموظف المختص بإضافة مبلغ التمويل إلى حساب المورد بعد موافاة البنك بالمستندات وبالكيفية المذكورة في خطاب التوصية طرف البنك أو إصدار شيك مصرفى لصالح المورد مخصوما منه المصاريف الإدارية.

علماً انه فى حاله تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل فانه لن يتم خصم المصاريف الادارية من المورد (المعرض.) وانما سيتم تحصيلها ألياً مع القسط الشهرى.

- يقوم الموظف المختص بتسليم الشيك باليد إلى من ينوب عن المورد من موظفى البيع المباشر أو يرسل بالبريد الى الفرع المختص بناء على طلب الفرع وقيام مدير الفرع بتعزيز ذلك .
- يقوم الموظف المختص بالإحتفاظ بالملفات بالخزينة الرئيسية تحت الرقابة المزدوجة بعد تمام تنفيذ المعاملة.

الإتصال بالعميل

دور مسئول ادارة الاحتيال والتزوير

يراعى عند تنفيذ كافة انواع تمويل السيارات تفعيل دور مسئول ادارة الاحتيال والتزوير حيث:

- يقوم مسئول الادارة أو من ينوبه بالإتصال بالعميل للتحقق من إستلام العميل للسيارة وذلك بعد التحقق من شخصية العميل وفقا للبيانات الموضحة بالملف.
- يقوم المسئول أو من ينوبه بالإتصال بالعميل بعد تنفيذ المعاملة علي نظام الحاسب الآلي وذلك من خلال تقرير الحاسب الالى المثبت به المعاملات التى تم تنفيذها ، وعلي أن يقوم بعمل التحريات اللازمة ورفع الأمر الى قطاع مراجعة العمليات والمخاطر وذلك فى حالات التشكك من وجود أى إختلاف فى البيانات بالملف عن البيانات التى يقدمها العميل.

إلغاء خطاب التوصية – المصرفي الشخصي – شبكة الفروع / مسئول المبيعات المباشرة

- يتم إلغاء خطاب التوصية في الحالة التالية :

- عدم إستكمال المستندات من قبل الموظف خلال الفترة المحددة.
- يتم إلغاء خطاب التوصية نظراً لعدم أستكمال المستندات وأنتهاء المدة المحددة (شهر) ، علماً بأن نظام الحاسب الآلى يقوم بالغاء العملية تلقائياً لذا يتم اتباع التالى:

إصدار خطاب الإلغاء

- يقوم المصرفي الشخصي بتحرير خطاب إلغاء خطاب توصية موقعاً عليه من مسئولي الفرع أو من ينوبهم لإرساله إلي المورد / المعرض (وذلك فى حالة عدم قيام الفرع بارسال أصل خطاب التوصية مسبقاً للمعرض)علي أن يتم إرسال الخطاب من خلال البريد السريع مع مراعاة إرسال صورة من هذا الخطاب إلي العميل وذلك علي عنوان المكاتبات للعميل المثبت بالمستندات طرف البنك.
- يقوم المصرفي الشخصي بالإحتفاظ بصورة من الخطاب المرسل للمورد / المعرض بإلغاء خطاب التوصية بملف مترتب ترتيباً تاريخياً.
- يقوم الموظف المختص بالفرع بمتابعة رد أصل خطاب التوصية من المورد / المعرض حتي يتسني له إلغاؤه من دفاتر البنك علماً بأنه في حالة عدم ورود الخطاب المذكور فأن ذلك لن يؤثر علي إلغاء الخطاب من دفاتر البنك.

3. مرابحة السيارات المستعملة

يقوم مصرف أبوظبى الاسلامى- مصر بتمويل السيارات المستعملة ومنح مثل هذا النوع من التمويلات ميزة تنافسية بين البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية ، حيث يقدم تمويل السيارات المستعملة عن طريق صيغة المرابحة الإسلامية وذلك فقط من خلال الموردين / المعارض التى تم توقيع إتفاقيات خاصة معها والتي تم مراجعتها وإعتمادها من مدير المخاطر / مدير التجزئة المصرفية / مدير إدارة الشئون القانونية / رئيس الإدارة الشرعية / مدير الإلتزام.

- ويتم التعامل علي برنامج مرابحة السيارات المستعملة والمعمول به حالياً بالبنك والذي يشتمل على تمويل مرابحة السيارات للأفراد المصريين من الموظفين وذوى الأعمال الحرة .
- تقوم شبكة الفروع بتقديم طلبات الحصول على مرابحة السيارات المستعملة واستيفاء جميع المستندات المطلوبة من العملاء في هذا الخصوص وتقديمها إلى إدارة مخاطر الائتمان للأفراد للحصول علي الموافقات الائتمانية اللازمة وذلك بالنسبة للمبالغ المطلوبة

للعملاء.

مرابحة السيارات المستعملة غير المغطاة

شبكة الفروع / إدارة التسويق المباشر

تقديم طلب المرابحة

- يتقدم العميل الى مندوب البيع المباشر المعرض بطلب لمعاينة السيارة من احدى شركات التأمين المتعاقد معها البنك
- يقوم مندوب البيع المباشر المعرض بالتقدم بطلب الى احدى شركات التأمين المتعاقد معها البنك لمعاينة السيارة
- تقوم شركة التأمين بارسال تقييم للسيارة المراد شراءها متضمن سعرها " تقييم السيارة " و مواصفاتها " وذلك طبقاً للعقد المبرم مع شركة التأمين فى هذا الخصوص" ، ويراعى ان يكون الخطاب المقدم للبنك من خطابات الشركة التى تحمل شعار ورمز الشركة مقروناً بتوقيعات المسئولين بالشركة والمبلغ اسماءهم للبنك مرفقا بتقريرعرض السعر من المعرض و صورة الرخصة القديمة للمالك الاصلى.
- يقوم المصرفي الشخصي باستيفاء نموذج طلب المرابحة من العميل والنماذج العامة للمنتج حيث يتم ملء تلك النماذج على الحاسب الآلى عن طريق الدخول على الرابط الخاص بالنماذج مع استيفاء توقيع طالب التمويل (العميل) على الطلب و إستيفاء جميع المستندات المطلوبة.
- يقوم المصرفي الشخصي باستيفاء توقيع طالب التمويل على الطلب واستيفاء جميع المستندات المطلوبة بالإضافة إلي استيفاء إقرار أحقية البنك في عمل المقاصة بالنسبة للمرابحة الممنوحة للعميل والتي تكون مضمونة بودائع/صكوك/....الخ.
- يقوم المصرفي الشخصي بملء نموذج طلب فتح كود RIM و ملء نموذج اعرف عميلك لطالب التمويل " في حالة العملاء الجدد"علي أن يتم التصديق على توقيع العميل على النماذج والإطلاع على أصل تحقيق الشخصية وتصويره وكتابة "تم الإطلاع علي الأصل"، وفي حالة منح المرابحة لعملاء البنك القدامى ، يقوم المصرفي الشخصي بفحص وتحديث كافة المستندات بملف فتح الحساب وأيضاً نموذج أعرف عميلك.
- يقوم المصرفي الشخصي بإرسال النماذج والمستندات المطلوبة إلى إدارة مخاطر التجزئة المصرفيةلاستيفاء الموافقة في نفس اليوم أو اليوم التالي علي الأكثر ، مع قيام الفرع بالاحتفاظ بصورة من المستندات والنماذج بملف مرتب ترتيباً تاريخياً.

- يقوم مسئولو المبيعات المباشرة بنفس الخطوات السابقة المتبعة مع إختلاف استيفاء توقيع العميل ،حيث يتم خارج مقر البنك علي نموذج طلب المرابحة فقط
- وان يقوم مسئولو المبيعات بالتوقيع بخط مقروءه وواضح قرين توقيع العميل مع ادارج عبارة " وقع امامى وتحققت من شخصيته" وعلى أن يقوم العميل باختيار الفرع الذى سوف يتم فتح الحساب طرفه واستيفاء باقى المستندات داخل الفرع ليتم توجيه المعاملة عن طريقه.

إصدار الموافقة / الرفض

- يقوم مسئول المبيعات / إدارة التسويق المباشر بإعداد الملف الخاص بالعميل وإرساله إلي إدارة المخاطر التجزئة المصرفية، لقيام الموظف المختص بإثباته على النظام مع الاحتفاظ بالملفات والمتابعة مع الفرع المختص لاستيفاء المستندات المطلوبة.
- يراعي عند توجيه الملفات إلى إدارة مخاطر التجزئة المصرفية أن تكون موضحاً بها الفرع الذى أختاره العميل للتعامل من خلاله و بالنسبة لملفات المعاملات المرفوضة فيتم إرسالها أيضاً إلي الإدارة السالف ذكرها لحين استيفاء المتطلبات الإضافية والعرض

على إدارة مخاطر التجزئة المصرفية مرة أخرى وبحد أقصى خلال شهر من تاريخ تقديم الملف.

- في حالة تقدم نفس العميل بعد انقضاء شهر من تاريخ التقديم فيتم اعتبار الطلب معاملة جديدة ويتم أتباع ذات الإجراءات السابق ذكرها .
- يتم الاحتفاظ بالملفات التى لم يتم الموافقة الائتمانية عليها طرف ادارة التسويق المباشر لمدة شهر "من تاريخ انتهاء صلاحية المعاملة" ثم يقوم مسئول الادارة بارسالها للمخازن المركزيه

الموافقة على التمويل

- بعد الحصول على موافقة التمويل يتم الاتصال بالعميل للحضور للفرع لاستكمال إجراءات فتح الحساب " في حالة العملاء الجدد"
- يتم إصدار " طلب شراء (سيارة) من المورد / المعرض " وفقاً لمواصفات السيارة الواردة بعرض السعر وتقييم شركة التأمين المتعاقد معها البنك وثمنها وجميع البيانات الأخري" موقعاً ومعتمداً بعد التأكد التام من استيفاء جميع البيانات المطلوبة ودون أى استثناء ، ويكون موجهاً للمورد/ المعرض فور صدور الموافقة الإئتمانية .
- يقوم الفرع (البنك) بشراء السيارة وتملكها تملكاً فعلياً (مع مراعاة الأعتبارات الشرعية)، ويرسل طلب الشراء من المورد مع مندوب من الفرع لتسليمه واستيفاء توقيع وختم المورد/ المعرض.
- يقوم المندوب أو مفوض البنك بمعاينة السيارة والتأكد من سلامتها ويخطر المورد / المعرض بأن السيارة يتركها البنك لديه على سبيل الأمانة (حتى يتم تسليمها لمن يأذن له البنك خطياً بذلك.
- يقوم المصرفي الشخصي باستكمال إجراءات الحصول على المرابحة حيث يتم الدخول على نظام الحاسب الآلى G 12 لفتح حساب للعميل بعد مطابقة رقم تحقيق شخصية العميل بالرقم الموجود على بيانات كود العميل RIM وذلك بالنسبة لطالب التمويل مع مراعاة تطبيق إجراءات فتح الحساب القائمة ويتم إدخال رقم الحساب على نظام الحاسب الآلي .Ethix
- يتم توجيه العميل لإيداع الدفعة المقدمة والرسوم الى المعرض / المورد
- يتم إصدار خطاب التوصية (للمورد بالالتزام بسداد باقي ثمن السيارة " أو الحصة الشائعة منها ")وطباعته مع استيفاء توقيع مديرالفرع المعتمد " توقيعات المفوضين عن البنك " علي أن يتم إرسال خطاب التوصية إلى المورد / المعرض مباشرة، حيث يتم تسليم خطاب التوصية باليد إلي المورد/ المعرض مباشرة
- يتم الدخول على نظام Ethix لطباعة عقد المرابحة وإخطار بالموافقة ويتم إستيفاء توقيع العميل عليهما ،حيث يتيح النظام طباعة الشيكات بعد خطوة طباعة العقد، ونظراً لانه يتم طباعة عدد " 2" إخطار بالموافقة ، لذا يتم توقيع العميل عليهما والتأشير بما يفيد أستلامه للأصل وقيام المصرفي الشخصي بمصادقة التوقيع.
- يتم استيفاء نموذج اعرف عميلك وكذا إتفاقية الخدمات المصرفية – الحساب الشخصي
- يتم استيفاء توقيع العميل على نموذج طلب طباعة شيكات ثم الدخول على البرنامج المخصص لإدخال البيانات المطلوبة وطباعة الشيكات "وفقا لإجراءات طباعة الشيكات" حيث يتم طباعة شيكات ربع سنوية ، ومؤرخة وغير مسطرة واستيفاء توقيع العميل على كل شيك بخانة التوقيع مع كتابة الإسم أسفل التوقيع.
- يتم تصوير الشيكات الموقعة ومصادقة التوقيع "صورة التوقيع مطابقة" بجوار توقيع العميل على صورة الشيكات وإرفاقها بأصل الشيكات بالملف ويتم إرفاق جميع المستندات بملف المعاملة وكتابة الرقم المرجعى للمعاملة وإسم العميل ورقم الكود الخاص به على الملف ثم إرساله إلى منسق الفروع بالمركز الرئيسى...
- يتم متابعة إستيفاء باقى المستندات المطلوبة ويتم إرسال جميع المستندات إلى إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية لاتخاذ اللازم.

إدارة مخاطر التجزئة المصرفية

مسئول إدخال البيانات

- يقوم الموظف المنفذ بإدارة مخاطر التجزئة المصرفية بفتح كود للعميل على نظام الحاسب الآلى وذلك لطالب التمويل " في حالة العملاء الجدد" ثم يتم إنشاء معاملة جديدة وإدخال نوع المنتج ومبلغ المرابحة وجدول السداد ومدته وإسم الفرع حيث يقوم النظام باحتساب الأقساط آليا.
- يقوم الموظف المنفذ بإدارة مخاطر التجزئة المصرفية بإرسال ملف المعاملة إلى مسئول مخاطر التجزئة المصرفية.

محلل مخاطر التجزئة المصرفية

- يقوم الموظف "محلل مخاطر التجزئة المصرفية" بإتخاذ الإجراءات اللازمة لمنح الموافقة على تمويل المرابحة والتى تتمثل فى:
- استلام صورة من تقرير تقييم شركة التأمين عن طريق البريد الالكترونى من الأشخاص المفوضين من الشركة ، صورة من رخصة المالك الاصلى على ان يتم ارسال أصل التقييم مع أصل وثيقة التأمين
- الفحص المبدئى للمستندات

- الإستعلام الداخلى عن طريق شاشة الI-Score و الدخول على نظام الحاسب الآلي Ethix لإدخال نتيجة الإستعلام وإرفاق تقرير الإستعلام بملف العميل.
- التدقيق الداخلى بفحص المستندات والإتصال بالعميل مع طلب تحويل الملف لإستيفاء الإستعلام الخارجى إذا لزم الأمر و الدخول على نظام الحاسب الآلي Ethixلإدخال نتيجة التدقيق ومتوسط الدخل الشهرى وأى ملاحظات إضافية "إن وجدت"
- الإستعلام الخارجى عن طريق الدخول على نظام الحاسب الآلي Ethix لتحديد مكتب الإستعلام الخارجى وتسليم طلب الإستعلام لشركة الإستعلام المنوطة.
- التأكد من إدراج المورد/ المعرض المراد التعامل معه ضمن قائمة البنك المعتمدة.
- التأكد من أن أسم العميل طالب المرابحة غير مدرج بقوائم الحظر Black List .
- يقوم الموظف "محلل مخاطر التجزئة المصرفية" بإستلام الملف من مكتب الإستعلام الخارجى و الدخول على نظام الحاسب الآلي لإدخال نتيجة الإستعلام وإضافة أى ملاحظات "إن وجدت" وإرفاق تقرير الإستعلام بالملف.

إصدار الموافقة / الرفض

- يقوم الموظف المسئول عن إتخاذ القرار بمراجعة تقرير الإستعلام الخارجى "إن وجد" وإتخاذ القرار الإئتمانى بالموافقة أو الرفض أو طلب مستندات إضافية علي أن يتم إستيفاء الموافقات الإئتمانية وفقا لحدود صلاحيات التمويل.
- يتم الدخول على النظام لتسجيل القرار النهائى وإضافة ملاحظات "إن وجد" وإرسال أصل الملف لمنسق الفروع حيث يتم ظهور القرار الإئتمانى من خلال شاشة مدير المهام لكل من منسق الفروع والفرع المرسل للملف.
- يتم إستيفاء الموافقات الإئتمانية اللازمة وفقا لجدول صلاحيات الموافقات الاستثنائية "فى حالة وجود أية استثناءات".

إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

- يقوم الموظف المنفذ بإدارة عمليات التجزئة المصرفية بفحص المستندات المقدمة ومراجعتها (طبقاً لما تم إدراجه بقائمة مراجعة المستندات Check list وعلى ان يتضمن الملف / عرض سعر من المورد / صورة رخصة عليها حظر لصالح البنك باسم المالك الجديد) علي أن يتم الرجوع إلى منسق الفروع فى حالة نقص أى من المستندات.
- يقوم الموظف المنفذ بإدارة عمليات التجزئة المصرفية بمراجعة موافقة التمويل الممنوحة فى حدود صلاحيات التمويل والرجوع إلى إدارة مخاطر التجزئة المصرفية لإستيفاء موافقات التمويل فى حالة نقصها.
- عند إستلام العقد والشيكات من الفرع يتم مراجعتها مع جدول الأقساط والتأكد من وجود صحة توقيع العميل.
- يقوم الموظف المنفذ بإدارة عمليات التجزئة المصرفية بمراجعة الشيكات المقدمة مع جدول الأقساط والتأكد من وجود ختم صورة التوقيع مطابق على صور الشيكات.
- التأكد من وجود وثيقة تامين سارية و مسددة نقداً لصالح البنك و باسم المالك الجديد ووجود أصل خطاب شركة التأمين الخاص بتقييم السيارة لشركة التأمين المتعاقد معها البنك . التأكد من توقيع العميل على الجزء الخاص باقرار ان العميل قام باستلام السيارة والموجودة فى خطاب التوصية
- التأكد من وجود اصل الخطاب الموجهه للمرور موقع و مختوم بالاضافة الى اصل ايصال سداد الدفعة المقدمة ، علما بان الدفعة المقدمة يتم سدادها طرف المعرض
- تقوم ادارة العمليات باستلام جميع مستندات الدفع اعلاه عن طريق منسق الفروع / المبيعات
- الدخول على نظام Ethix لإنشاء التمويل حيث يقوم النظام آليا بتمرير القيد اللازم بالإضافة إلى تغذية النظام بجدول الأقساط المستحقة على العميل وإنشاء المعاملة علي العميل حيث يتم إضافة مبلغ التمويل في حساب المورد / المعرض طرف البنك أو إصدار شيك مصرفي لصالح المورد / المعرض (مخصوماً منه المصاريف الإدارية) علي أن يتم تسليمه باليد إلى المفوضين أو يرسل بالبريد إلى الفرع المختص " على ان يقوم مدير الفرع بتسليمه للمورد / المعرض. علماً انه فى حاله تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل فانه لن يتم خصم المصاريف الادارية من المورد (المعرض.) وانما سيتم تحصيلها ألياً مع القسط الشهرى".عند إستلام باقى المستندات المطلوبة يتم فحص المستندات و إنشاء التمويل على النظام المصرفى Ethix حيث يقوم النظام آليا بإثبات مبلغ التمويل وجدول الأقساط المستحقة على حساب العميل.

- يتم ربط حساب التزامات (مديونية) المرابحة بحساب العميل الخاص بسداد الأقساط "رقم الحساب المدون على شيكات الأقساط" من خلال النظام وبعد تمام تنفيذ المعاملة يتم الإحتفاظ بالملف بالخزينة الرئيسية مضادة للحريق تحت الرقابة المزدوجة وإقفال دورة المعاملة على نظام Ethix.

وحدة التأمين – ادارة عمليات التجزئة المصرفية

- عند قيام ادارة العمليات بتنفيذ المعامله ، يقوم الموظف المختص بادخال بيانات السيارة على النظام (اسم العميل – RIM- نوع السيارة و موديلها- سنه الصنع –– مبلغ التمويل – اسم المعرض- اسم شركة التأمين – مبلغ التأمين)
- في اول يوم عمل من كل شهر يتم ارسال هذا الملف لادارة التأمين **Insurance Business**
- **ادارة المعالجات الخاصة بحسابات الودائع**
- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من مدير ادارة التأمين Insurance Business Head والمتضمن قيمة المبالغ الخاصة بالعمولات المستحقة و التى يتم تحويلها لايرادات المنتج لوثائق التأمين التى تم اصدارها .
- يقوم الموظف المختص بارسال بريد الكترونى الى الادارة المالية لمنح صلاحية–لتمرير القيود المحاسبية " هذه الصلاحية مؤقتة لحين تمرير القيد"

يقوم الموظف بتمرير القيد على نظام الحاسب الالى ، علماً ان دور الادارة يقتصر على تمرير القيد فقط دون التحقق من صحة قيمة المبلغ والقيود المحاسبية التى يتم تمريرها من خلال موظف ادارة المعالجات هى كما Bancassurance الوارد من ادارة التأمين .
يلي: **Debit Bancassurance GL #2400000060**

على ان تقوم إدارة التأمين بإرسال ال **Proofing & Reconciliation** إلى الادارة المالية – ادارة التسويات الاستاذ العام لرقابة الداخلية بصفة شهرية لحساب الاستاذ **GL 2400000060**

Fees GL – Car Insurance GL #4440000024

Fees GL – Used Car Insurance GL #4440000035

ادارة التأمين Insurance

- في اول يوم عمل من كل شهر يتم استلام هذا الملف ليتم مطابقتها مع شيك العمولة المسدد من الشركة قبل قبوله.
- في اول يوم عمل من كل شهر يتم مراجعة ملف طلبات تمويل مرابحة سيارات (TIA) و الذى يتم ارساله من قبل ادارة مخاطر الأئتمان و حساب مصاريف المعاينة المستحقة على الطلبات التى لم يتم تنفيذ المرابحة الخاصة بها لأى سبب كان و يكون الحساب كالاتى:
- معاينات داخل القاهرة الكبرى طبقاً للرسوم المقررة والمتفق عليها بالعقد المبرم مع شركة التأمين

معاينات خارج القاهرة الكبرى طبقاً للرسوم المقررة والمتفق عليها بالعقد المبرم مع شركة التأمين، اما فى حالة اتمام المرابحة فلا يتم سداد مصاريف المعاينة و ذلك لمراجعة المطالبة الصادرة من شركة التأمين في هذا الصدد و سدادها لشركة التأمين فى خلال اسبوع من استلام المطالبة .

- تقوم ادارة التأمين Bank Insurance بأرسال البيان EXCEL المطلوب تنفيذه بعد مراجعة المبالغ والتحقق من صحة البيانات الشهرية و الخاصة بوثائق التأمين التي تم اصدارها بناءً على الاتفاقية المبرمة بين البنك وشركة التأمين ، وارسالها من خلال البريد الإلكتروني الى ادارة المعالجات لاتخاذ اللازم من جانبها . لتنفيذ القيود المحاسبية و المبالغ الخاصة بالعمولات المستحقة و التى يتم تحويلها لايرادات المنتج لوثائق التأمين التى تم اصدارها

مرابحة السيارات المستعملة بضمان الأوعية الإدخارية

يتم تنفيذ جميع الخطوات المطبقة ببرنامج التمويل " مرابحات بضمان اوعية ادخارية " مع مراعاة الإختلافات التالية:

- إختلاف المستندات المطلوبة "وفقا لقائمة المستندات المرفقة".
- لا يشترط وجود تقييم من شركة التأمين أو وثيقة تأمين على السيارة في حالة المرابحات بضمان أوعية ادخارية

- تقوم شبكة الفروع بتقديم طلبات الحصول على التمويل وإستيفاء جميع المستندات المطلوبة من العملاء فى هذا الخصوص وتقديمها / لمركز عمليات التجزئة المصرفية لتمويل السيارات المستعملة والمضمنة بأوعية إدخارية بنسبة 105% من قيمة الصكوك الاسلامية / 110% من قيمة الاوعية الادخارية للحصول على الموافقات الإئتمانية اللازمة طبقاً لجدول الصلاحيات وذلك بالنسبة للمبالغ المطلوبة للعملاء.
- بالنسبة لخطوة الدراسة الإئتمانية فيتم فقط تنفيذ خطوة الإستعلام من خلال شاشة ال**I-Score** ويتم بعدها إتخاذ القرار الإئتمانى.
- فى خطوة إثبات المديونية تقوم إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية / الفرع بالتحفظ على الوعاء الادخارى علماً بأن عملية التحفظ تتم آلياً.
- تعتبر منح المرابحات بضمان الأوعية الإدخارية مشروطة بموافقة مسئول إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية / الفرع حيث يتم التحفظ علي الوعاء الإدخاري آلياً مقابل منح هذا النوع من التمويلات ، فضلاً عن قيام إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية / الفرع بإعداد الدراسة الإئتمانية إنشاء المعاملة والموافقة علي نظام الحاسب الآلي.

فى ضوء ان المرابحات الممنوحة للعملاء بضمان اوعية ادخارية قد تتمثل فى صكوك اسلامية ، المضاربة ، وكالة بالاستثمار ....الخ للسيارات المستعملة ، واستحقاق الاوعية الادخارية الضامنة قبل تاريخ استحقاق المرابحة ، لذا فانه يتم اتباع ما يلى:

المرابحات الجديدة

المرابحات الممنوحة للعملاء بضمان اوعية ادخارية والتى يتم انشاءها ، يتم و بشكل يومى الياً تعديل "Use Index Rate" للوعاء الادخارى من Checked الى Unchecked و ذلك ليتم تجديد هذه الاوعية الادخارية بنفس سعر انشاء الوعاء الادخارى عند انتهاء مدة الوعاء الادخارى و حتى انتهاء مدة المرابحة.

- المرابحات المنتهية او التى يتم سدادها بالسداد المبكر، يقوم النظام و بشكل يومى آلياً بتعديل "Use Index Rate" للوعاء الادخارى من Unchecked الى Checked و ذلك ليتم تجديد الوعاء الادخارى بالسعر المعلن

شبكة الفروع

- يقوم المصرفى الشخصى باخطار العميل عند منح مرابحة بضمان وعاء ادخارى ، ان الوعاء الادخارى (صكوك اسلامية ، اوعية ادخارية اخرى) سيتم تجديدها فى تاريخ الاستحقاق بنفس معدل الربح الذى تم انشاء الوعاء الادخارى به ، طالما ان الوعاء الادخارى الضامن للمرابحة سوف يستحق قبل تاريخ استحقاق المرابحة الممنوحة له.

شركات التأمين

يقوم مندوب البيع المباشر بارسال بريد الكترونى لشركة التأمين المتعاقد معها البنك طبقاً لما يلى :

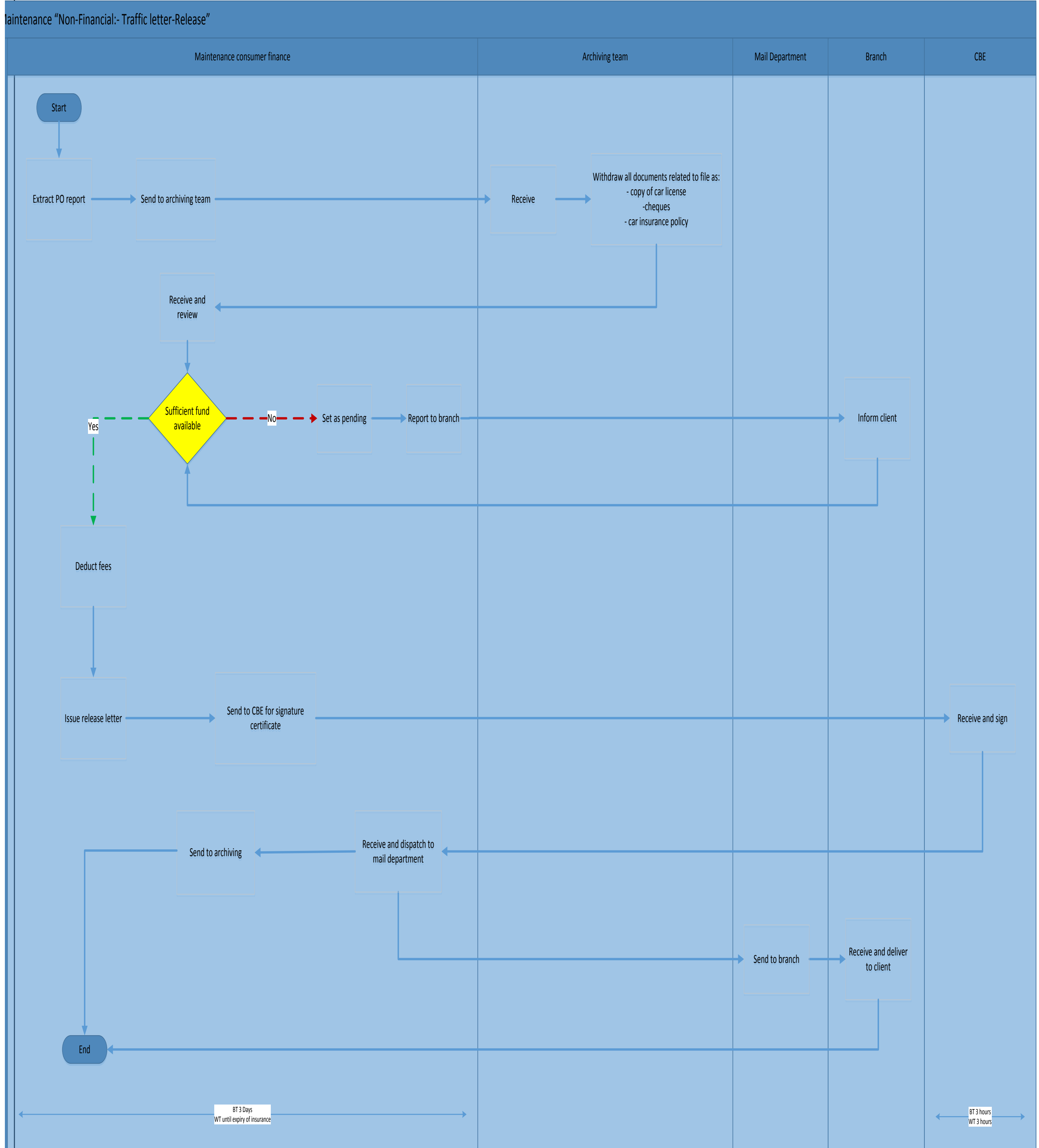
شركة وثاق

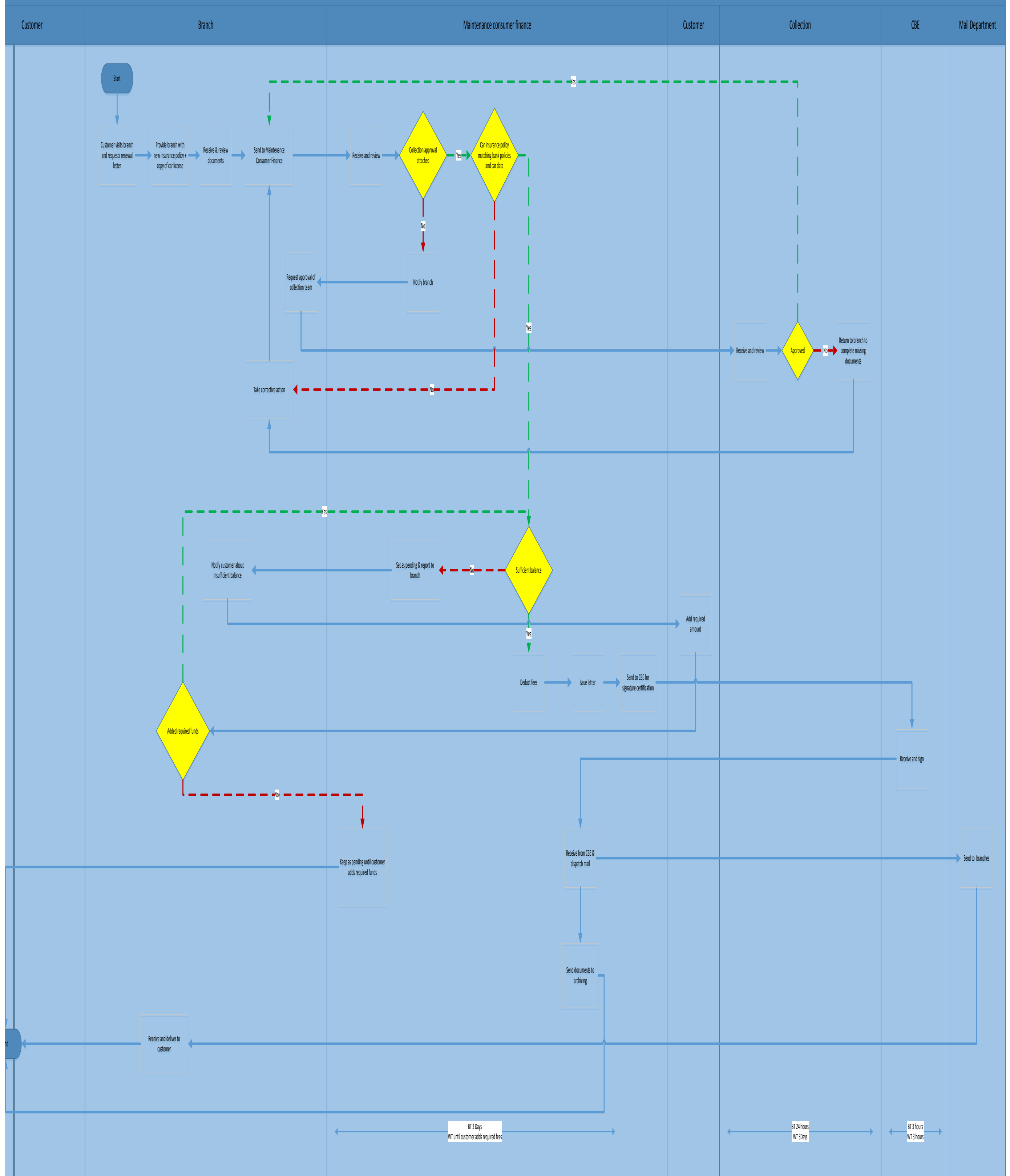
- تقوم شركة التأمين بارسال مندوب لمعاينة السيارة و تقديم تقريرتقييم لحالة السيارة يتضمن نوع السيارة و موديلها- سنه الصنع – و رقم الشاسية و الموتور - القيمة الأجمالية للسيارة حال استلام بريد الكترونى بهذا الخصوص
- تقرير المعاينه صالح لمدة خمسة عشر يوما فقط يتطلب الأمر بعدها عمل معاينه جديدة على نفقة الشركة فى حالة تجاوز المدة المشار اليها
- يقوم العميل بسداد قسط التأمين فى المعرض مع الدفعه المقدمة
- يقوم المعرض بابلاغ شركة التأمين باصدار البوليصة
- يقوم المعرض بارسال اصل الوثيقة للبنك مع باقى المستندات

ملاحظة عامة :

يقوم المعرض بدفع قيمة التامين و احضار اصل البوليصة / ملحق التعديل و ايصال السداد و ارسالهم للبنك

4. اصدار خطابات المرور لعملاء مرابحات السيارات




ce "Non-Financial:- Traffic letter-Renewal"
Customer
Branch
Maintenance consumer finance
Customer
Collection
CBE
Mail Department
Start
Customer visits branch and requests renewal letter
Provide branch with new insurance policy + copy of car license
Receive & review documents
Send to Maintenance Consumer Finance
Receive and review
Collection approval attached
Yes
Car insurance policy matching bank policies and car data
No
Notify branch
Request approval of collection team
Yes
Receive and review
Approved
No
Return to branch to complete missing documents
Take corrective action
No
Yes
Notify customer about insufficient balance
Set as pending & report to branch
No
Sufficient balance
Add required amount
Yes
Deduct fees
Issue letter
Send to CBE for signature certification
Added required funds
Receive and sign
No
Keep as pending until customer adds required funds
Receive from CBE & dispatch mail
Send to branches
Send documents to archiving
Receive and deliver to customer
BT 2 Days
WT until customer adds required fees
BT 24 hours
WT 3Days
BT 3 hours
WT 3 hours

شبكة الفروع

- يقوم المصرفى الشخصى بإستلام كافة المستندات التى تخص التصديق على خطابات المرور المتعلقة بتجديد رخص السيارات والمسلمة من العميل ، وعلى ان يكون الطلب المقدم من العميل موجه الى مصرف ابوظبى الاسلامى – مصر ، وتوقيع العميل على جميع المستندات المقدمة وكذا قيام موظف الفرع بمراجعة جميع المستندات وختمها والتوقيع عليها بالرقم الوظيفى للموظف E0 والتأكد مما يلى :
  - ➢ أن جميع البيانات السيارة الواردة بوثيقة التأمين مطابقة لما ورد برخصة السيارة: "رقم الموتور / رقم الشاسيه / رقم اللوحة المعدنية / مبلغ التأمين / إسم المستفيد وما تم إصداره عن البنك عند منح التمويل وطبقا لسجلات البنك.
  - ➢ أن وثيقة التأمين سارية المفعول ، وان قيمة قسط التأمين مسددة نقداً أو بشيك تم تحصيله.
  - ➢ أن أية تعديلات بالشروط أو التعليمات كالالغاء أو ما شابه ذلك قد تطرأ على وثيقة التأمين لاتتم إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من مصرف أبوظبى الاسلامى – مصر.
  - ➢ ان وثيقة التأمين على السيارة" للتجديد" وتتضمن الاتى : أسم العميل مطابق لما ورد لرخصة السيارة والرقم القومى للعميل ، البيانات الواردة بالوثيقة مطابقة للبيانات الواردة للرخصة .
  - ➢ أن وثيقة التأمين الصادرة من شركة التأمين صادرة لصالح مصرف أبوظبى الاسلامى - مصر وتصرف كافة التعويضات الجزئية والكلية لصالح مصرف أبوظبى الاسلامى - مصر .
- استلام صورة من رخصة السيارة ، ، وختمها بخاتم " اطلعت على الاصل" وعلى ان يوقع الموظف قرين الختم بالرقم الوظيفى له E0.
- استلام صورة من بطاقة الرقم القومى للعميل ، وتأكد موظف الفرع من انها سارية ، ووضع ختم " اطلعت على الاصل " وتوقيع الموظف برقمه الوظيفى قرين الختم E0.

ويجوز الحصول على صورة من جواز سفر ممكين للعميل فى حالة تجديد خطابات المرور فقط

- وفى حالة عدم توافر الختم المشار اليه بالفرع ، يتم مخاطبة ادارة الشئون الادارية لعمل الختم المطلوب ، ولحين ورود الختم للفرع ، يقوم الموظف بادارج هذه العبارة على صورة كل من : بطاقة الرقم القومى ورخصة السيارة " اطلعت على الاصل "
- يقوم المصرفي الشخصي بالتحقق من أن حساب العميل يسمح بخصم قيمة المصروفات المقررة من قبل البنك المركزى مقابل التصديق على إصدار خطابات المرور.
- فى حالة ان المتقدم للتجديد الرخصة ليس العميل الحاصل على التمويل ، " من خلال التوكيل الصادر من للعميل للمتقدم" يتم مراجعة صورة التوكيل من خلال الفرع وارسال تعزيز الى ادارة عمليات التجزئة المصرفية ، وذلك بناء على التعميم الصادر من ادارة الشئون القانونية فى هذا الخصوص
- يقوم المصرفى الشخصى بإخطار العميل بأن إجراءات إصدار خطاب المرور تستغرق "3" أيام عمل فى حاله طلب خطاب التجديد و"4" أيام عمل فى حاله خطاب رفع الحظر لضمان الوفاء بالإلتزام أمام العميل مع إخطار مدير العمليات المصرفية بالفرع بهذا للتأكد من صحة وفاء إستلام العميل فى الميعاد المحدد.

يقوم المصرفى الشخصى بإستلام الطلب المقدم من العميل بتجديد رخصة السيارة ومصادقة صحة توقيعه على الطلب قبل إرساله إلى الإدارة المركزية رفق خطاب تجديد رخص **السيارات أو** رفع حظر البيع .

- فى حالة تقدم العميل بطلب التجديد قبل استحقاق القسط المستحق ، يتعين قيام العميل بسداد قسط الشهر الحالى.
- التأكد من سداد كافة الإلتزامات المستحقة على العميل وكامل رصيد المرابحة الممنوح له وذلك فى حالة رفع الحظر ، علماً أنه فى حالة التسوية / أو السداد المبكر للمرابحة (التمويل الممنوح للعميل) يتم أصدار خطاب رفع الحظر تلقائياً من(مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية).
- يقوم المصرفى الشخصى بتحريرخطاب تجديد رخص السيارات من العميل " ومطابقته ، أو استيفاء خطاب رفع حظر بيع سيارة لصالح مصرف أبوظبى الاسلامى - مصر"
- والموجه إلى الإدارة العامة للمرور وإستيفاء البيانات المدرجة به مع التوقيع عليه بتوقيعين معتمدتين" من قبل ادارة العمليات " .
- يقوم المصرفى الشخصى بإرسال أصول المستندات بالإضافة إلى وثيقة التأمين إلى مركز عمليات التجزئة المصرفية فى نفس اليوم أو اليوم التالى على الأكثر على أن يقوم بحفظ الصور طرفه بملف مرتب ترتيباً تاريخياً والاصل بملف العميل .
- يقوم المصرفى الشخصى بإستلام خطاب تجديد الرخصة والوارد من الإدارة المركزية للعمليات المصرفية – التجزئة المصرفية بعد اعتماده من البنك المركزى المصرى لتسليمه للعميل مع مراعاة إستلام العميل على صورة من الخطاب حيث يوقع عليها العميل

بما يفيد إستلام الأصل طبقا لنموذج التوقيع المحفوظ لدي البنك.

- يقوم المصرفى الشخصى باستلام خطاب رفع الحظر المرسل من مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية وذلك فى حالة قيام العميل بالسداد المبكر للمرابحة وتسوية كامل التمويل الممنوح له أو انتهاء المرابحة ، حيث يقوم الفرع (الموظف المنوط له ذلك) بتحرير خطاب إلى إدارة المرور التابع لها السيارة ومرفقاً به خطاب الحظر، ويتم أرساله بموجب خطاب مسجل بعلم الوصول .
- يقوم المصرفى الشخصى بحفظ صورة الخطاب سالف الذكر بملف مرتب ترتيباً تاريخياً .

مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

- يقوم الموظف المختص باستلام أصول المستندات بخصوص تجديد رخصة السيارة
- يقوم الموظف المختص بإستلام تجديد وثيقة التأمين مرفق بها إيصال السداد النقدى وصورة رخصة السيارة من خلال البريد الإلكترونى الوارد من الفرع المعنى أو إستلام الأصول.
- يقوم الموظف المختص بمراجعة ومطابقة ما يلى:
  - أن جميع البيانات السيارة الواردة بوثيقة التأمين مطابقة لما ورد برخصة السيارة: "رقم الموتور / رقم الشاسيه / رقم اللوحة المعدنية / مبلغ التأمين / إسم المستفيد وما تم إصداره عن البنك عند منح التمويل وطبقا لسجلات البنك.
  - أن وثيقة التأمين صادرة من شركة تأمين لصالح مصرف أبوظبى الاسلامى - مصر وتصرف كافة التعويضات الجزئية والكلية لصالح مصرف أبوظبى الاسلامى - مصر .
  - أن وثيقة التأمين سارية المفعول ، وان قيمة قسط التأمين مسددة نقداً أو بشيك تم تحصيله.
  - أن أية تعديلات بالشروط أو التعليمات كالالغاء أو ما شابه ذلك قد تطرأ على وثيقة التأمين لاتتم إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من مصرف أبوظبى الاسلامى – مصر.
- يقوم الموظف المختص باثبات بيانات وثيقة التأمين والتى تتضمن : (رقمها، قيمتها، ، اسم الشركة المصدرة، اسم العميل، رقم RIM العميل، تاريخ الاصدار، تاريخ انتهاء الوثيقة)) من خلال نظام الحاسب الالى Ethix
- صورة من رخصة السيارة ، ومختومة بختم" اطلعت على الاصل"وتوقيع الموظف قرين الختم بالرقم الوظيفى له E0
- صورة من بطاقة الرقم القومى للعميل ، والتأكد من انها سارية ، ومختومة بختم" اطلعت على الاصل " وتوقيع الموظف برقمه الوظيفى قرين الختم E0 ، أو قيام الموظف بادارج عبارة " اطلعت على الاصل" بخط اليد ، لحين قيام ادارة الشئون الادارية بارسال هذا الختم الى الفرع.
- يقوم الموظف المختص بإستلام التقاريرالواردة من إدارة "نظم تحليل البيانات و المعلومات"مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية "MIS" وذلك من خلال البريد الإلكترونى والذى يتم إرساله مرتين خلال الشهر "" ووفقاً لدورة جدول الأقساط متضمناً موافقة الإدارة المعنية على تجديد رخص السيارات وموضحاً به بيان بأسماءالعملاء وأرقامهم الكودية "RIM No.".
-
-
- يقوم الموظف المختص بخصم قيمة المصاريف المقررة من قبل البنك المركزى المصرى من حساب العميل على أن يتم الإضافة إلى حسابات الأستاذ العام وهى كما يلى:
- إضافة " قيمة المصاريف المقررة ""على كل خطاب" إلى ح/ Other payable – Remittance for Traffic Certificate 01-622-2460000060 01 -
- **على ان يقوم الموظف المسئول بمركز عمليات التجزئه المصرفية – العمليات المصرفية المركزية بإرسال ال Proofing & Reconciliation إلى الادارة المالية – ادارة التسويات الاستاذ العام ~~إدارة الرقابة الداخلية~~ بصفة شهرية لحساب الاستاذ 01-622-2460000060**
- قيمة المصاريف المقررة إلى حساب العمولة / تصديقات على التوقيعات حساب رقم 4452400040– 750 -01 -01
- يقوم الموظف المختص بالتحقق من أن المبلغ الإجمالى المدرج بالخطاب المصدر للبنك المركزى المصرى مطابق لرصيد حساب الاستاذ العام Remittance for Traffic Certificate 622-2460000060 -01-01 ، حيث يقوم بإجراء القيد المحاسبى التالى:

من ح/ Other payable – Remittance for Traffic Certificate 01-01-_622-2460000060

إلى ح/ البنك المركزى المصري 100000085135

- يقوم الموظف المختص حال قيام العميل بالسداد المبكر للمرابحة وسداد كامل التمويل الممنوح له ،بطباعة التقرير الذى يتضمن معاملات السداد المبكر وبعد الحصول على موافقة ادارة التحصيلات ، حيث يقوم بارسال بريد الكترونى إلى إدارة الارشيف – بمدينة 6 أكتوبر (التابعة للادارة) Archiving لارسال ملف العميل المعنى والذى يتضمن : الشيكات الموقعة من العميل ، بوليصة التأمين (أن وجدت) ....الخ).
- يقوم الموظف المختص بارسال تقرير مرابحات السيارات المسددة الى ادارة التحصيلات Collection من خلال البريد الالكترونى للتأكد من عدم وجود اية متأخرات على العميل بالمنتجات الاخرى الحاصل عليها من البنك " كاش باك / و مرابحة اليسر" أو اى منتجات اخرى
- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى من ادارة التحصيلات Collection والمتضمن عدم وجود اية متأخرات على العميل " حال حصوله على منتجات اخرى من البنك" وكذا سداد كافة التزاماته.
- يقوم مسئول الإدارة "المنوط له هذه الصلاحية" بطباعة خطاب التصديق على شهادات وخطابات المرور والمثبت على رابط البنك والموجه إلى البنك المركزى المصرى – الإدارة العامة للحسابات ، مرفقاًبه عدد الخطابات المراد تجديد رخص السيارات / أو رفع حظر البيع الواردة من شبكة الفروع على أن يتم التوقيع على خطاب التصديق بتوقيعات معتمدة من قبل مسئولى الإدارة.
- يقوم الموظف المختص بتسليم مندوب البنك الخطاب السالف ذكره لإستيفاء المطلوب من البنك المركزى المصري ثم إعادته مرة أخرى مع مندوب البنك بعد إعتمادها.
- بمجرد إستلام الموظف المختص الخطابات المعتمدة من البنك المركزى المصرى يقوم بتسليمها إلى الفروع المعنية من خلال البريد الداخلى للبنك والذى يقوم بدوره لتسليمه إلي العملاء.
- وفى جميع الاحوال لا يتم التجديد أو رفع الحظر الا بعد الحصول على موافقة ادارة التحصيلات .

وجود متأخرات

- يقوم الموظف المختص باستلام بريد الكترونى من ادارة التحصيلات يتضمن وجود متأخرات على العميل لم تسدد بعد وتتعلق بمنتجات اخرى حاصل عليها العميل من البنك " اليسر / أو كاش باك"أو اى منتجات اخرى ، ومن ثم عدم اصدار خطاب رفع الحظر لحين قيام العميل بسداد قيمة المتأخرات وكذا اية التزامات اخرى تستحق عليه، واستلام بريد الكترونى من ادارة التحصيلات يفيد بذلك ومن ثم قيام ادارة العمليات المصرفية باتخاذ اللازم من جانبها.

إدارة "**نظم تحليل البيانات و المعلومات**"مخاطر إئتمان التجزئة المصرفية

- يقوم الموظف المختص بإرسال بريد إلكترونى إلى مركز عمليات التجزئة المصرفية موضحاً به موافقة الإدارة وطبقاً لبيان بأسماء العملاء وأرقامهم الكودية "RIM NO." لتجديد تراخيص السيارات.
- يقوم الموظف المختص باستلام تقرير مرابحات السيارات المسددة من ادارة العمليات المصرفية من خلال البريد الالكترونى للتأكد من عدم وجود اية متأخرات على العميل بالمنتجات الاخرى الحاصل عليها من البنك " كاش باك / و مرابحة اليسر"
- يقوم الموظف المختص بمراجعة حساب العميل للوقوف على وجود أقساط متأخرة " بالمنتجات الاخرى " من عدمه وفى حالة عدم وجود اية اقساط يتم ارسال بريد الالكترونى الى ادارة العمليات المصرفية يتضمن ذلك .

وجود متأخرات

- يقوم الموظف المختص بمراجعة حساب العميل وفى حالة وجود أقساط متأخرة على العميل " بالمنتجات الاخرى الحاصل عليها من البنك أو بذات المنتج او اية مصروفات ، فلا يتم الموافقة على إصدار الخطاب

- يقوم موظف المختص بمتابعة تحصيل المتأخرات المستحقة على العميل لحين سدادها بالكامل " او اية مصروفات" ، وارسال بريد الكترونى بذلك " بيان مجمع " لادارة العمليات المصرفية يفيد بسداد كامل المتأخرات أو اية مصروفات ومن ثم اصدار خطاب رفع الحظر وتسليم المستندات .

تعثر اصدار خطابات المرور

قد يحدث عدم امكانية اصدار خطابات المرور وذلك قد يرجع الى الاسباب التالية :

- - عدم كفاية رصيد العميل لتغطية المصاريف المقررة لاصدار الخطاب.
  - بطاقة الرقم القومى للعميل غير سارية ....الخ

  وفى مثل هذه الحالات يتم اتباع ما يلى :

ادارة التجزئة المصرفية – ادارة العمليات

- يقوم الموظف المختص باعداد بيان يومى يتضمن اسماء العملاء الذين لم يتم اصدار خطابات مرور لهم مع ذكر أسباب عدم الإصدار
- يقوم الموظف المختص بارسال البيان من خلال البريد الالكترونى الى مركزالاتصالات ، لاتخاذ اللازم من جانبها.
- يقوم الموظف المختص بادارج اسماء العملاء الذين تم اصدار خطابات مرور لهم بنفس البيان السابق ذكره بعاليه والمرسل الى مركز الاتصالات

مركز الاتصالات

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة التجزئة المصرفية – ادارة العمليات والمتضمن اسماء العملاء الذين لم يتم اصدار خطابات المرور لهم " مع ذكر سبب عدم الاصدار" وكذا اسماء العملاء الذين تم اصدار خطابات المرور لهم.

العملاء الذين لم يصدر لهم خطابات المرور

- يقوم الموظف المختص باجراء محادثة تليفونية " مسجلة" مع العميل ، وبعد التحقق من شخصيتة ، يتم اخطاره بضرورة سرعة استيفاء المطلوب حتى يتمكن البنك من اصدار خطاب المرور .
- وفى حالة عدم امكانية الموظف من التحدث مع العميل ، يقوم الموظف بارسال رسالة SMS للعميل تتضمن عدم امكانية قيام البنك باصدار خطاب المرور ، وضرورة قيام العميل بالاتصال تليفونياً مع البنك.

العملاء الذين أصدر لهم خطابات المرور

- يقوم الموظف المختص بارسال رسالة SMS للعميل تتضمن ضرورة التوجه الى الفرع لاستلام الخطاب المصدر

5. السداد المبكر لمرابحات السيارات المغطاة والغير مغطاة باوعية ادخارية

شبكة الفروع

- يتقدم العميل للفرع لطلب سداد معجل للمرابحة الممنوحة له من قبل مصرفنا.
- يقوم المصرفى الشخصى بسؤال العميل بقيامه بالاتصال بمركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit من عدمه.

فى حالة الاتصال

- يقوم المصرفى الشخصى بالتأكد من قيام العميل بالاتصال بمركز الاتصالات - وحدة الاستبقاء فى نفس اليوم أو فى يوم سابق ليوم تقدمه للفرع برغبته بالسداد المعجل .

فى حالة الاتصال فى نفس اليوم

- يتم اخطار العميل تليفونياً بقيمة المبلغ المستحق عليه والواجب سداده " من خلال موظف مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit" ، مع ضرورة الاخذ فى الحسبان قيمة الدمغة النسبية المستحقة كل 3 اشهر ، والتى يتعين ان يقوم العميل بايداع قيمتها " نقداً" بحسابه ، حتى يتم خصمها آلياً بعد السداد المبكر وفى تاريخ استحقاقها.
- يقوم المصرفى الشخصى باستلام البريد الالكترونى الوارد من مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit بالموافقة

على طلب السداد المعجل المقدم من العميل .

- يقوم المصرفى الشخصى باستيفاء طلب سداد معجل والمثبت على الرابط http://egsps1/Products/default.aspx وتوقيع العميل عليه طبقاً لتوقيعه المعتمد طرف البنك ، مع قيام الموظف المسند له مطابقة التوقيعات بالفرع بمطابقة توقيع العميل بوضع ختم التوقيع مطابق ،وعلى المصرفى الشخصى عدم اخطار العميل بقيمة المديونية المستحقة عليه أياً كان.
- وفى حالة موافقة العميل على السداد النقدى ، يقوم بعمل ايداع نقدى بقيمة الرصيد المستحق عليه " مع الاخذ فى الحسبان قيمة الدمغة النسبية كل 3 أشهر " وعلى ان يتم التنبيه على العميل " فى حالة قيامه بالسداد النقدى بفرع غير الذى يتعامل معه" بالتوجه الى فرعه فى وقت لاحق لاستلام المستندات والاوارق الخاصة به.

فى حالة عدم الاتصال فى نفس اليوم

- يقوم المصرفى الشخصى بالتنبيه على العميل بضرورة اجراء اتصال تليفونى بمركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit " من الفرع" للوقوف على قيمة المديونية المستحقة عليه بتاريخ اليوم ، مع مراعاة الاخذ فى الحسبان قيمة الدمغة النسبية المستحقة كل 3 اشهر.
- بعد قيام العميل بالاتصال بمركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit والوقوف على قيمة المديونية المستحق سدادها ، يقوم بالتوقيع على طلب سداد معجل بعد استيفاءه من قبل المصرفى الشخصى ، بنفس توقيعه المعتمد طرف البنك.
- يتم اتباع نفس الخطوات السالف ذكرها بعاليه.
- يقوم المصرفى الشخصى بارسال بريد الكترونى الى مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية مرفقاً به طلب السداد المعجل + البريد الالكترونى الوارد من مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit بالاضافة الى صورة السداد النقدى الذى قام به العميل طرف الفرع.

فى حالة عدم قيام العميل بالاتصال من قبل بمركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit

- يقوم المصرفى الشخصى بتوجيه العميل بضرورة الرجوع والاتصال بمركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit لاخطاره برغبته فى السداد المبكر للتمويل الممنوح له.
- وعلى المصرفى الشخصى عدم ذكر القيمة المستحقة والواجب سدادها على العميل

إذا ما تقدم العميل الى الفرع خلال 3 اشهر الاخيرة لاستحقاق المرابحة ، ففى هذه الحالة يقوم المصرفى الشخصى بارسال بريد الكترونى مباشرة الى مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية مرفقاً به طلب السداد المعجل بعد استيفاءه لقيام الادارة الاخيرة باتخاذ اللازم من جانبها (دون الرجوع الى مركز الاتصالات Retention Unit)

مركز الاتصالات Call Center

- يقوم الموظف المختص باستقبال المكالمة التليفونية من العميل ، وتلقى رغبته فى قيامه بالسداد المبكر لقيمة المديونية المستحقة عليه نتيجة حصوله على مرابحة سيارات من قبل مصرفنا.
- يقوم الموظف المختص بالحصول من العميل خلال المحادثة التليفونية على البيانات التالية : أسم العميل بالكامل " وطبقاً لبطاقة الرقم القومى" ، رقم الحساب ، كود العميل، أسم فرع العميل، رغبة العميل فى السداد المبكر.
- يقوم الموظف المختص باثبات بيانات العميل التى تم الحصول عليها خلال المحادثة التليفونية على نظام الحاسب الالى الخاص بمركز الاتصالات.
- يقوم الموظف المختص باخطار العميل بالاتصال به خلال الفترة من 24 الى 48 ساعة ، وذلك حتى يتسنى للبنك الاتصال بالادارة المختصة لتنفيذ طلبه.

مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit

- يقوم الموظف المختص بالاتصال بالعميل خلال الفترة من 24 الى 48 ساعة لمحاولة اقناعه بالعدول عن قراره واستمرار التعامل مع مصرفنا.
- فى حالة موافقة العميل واقناعه بالعدول عن طلبه ، يقوم الموظف المختص بالغاء الطلب وذلك من خلال الغاء ما تم اثباته على

نظام الحاسب الالى الخاص بمركز الاتصالات .

- فى حالة عدم موافقة العميل على الاستمرار مع البنك ورغبته فى السداد المعجل ، يقوم الموظف المختص باخطار العميل بما يلى :
  - قيمة المديونية المستحقة على العميل بتاريخ اليوم (مع الاخذ فى الحسبان قيمة الدمغة النسبية المستحقة كل 3 أشهر)
  - التنبيه على العميل بان قيمة المديونية المستحقة عليه يتم تغيرها يومياً " ما لم يتم السداد فى حينه" وعند قيام العميل بالسداد لاحقاً يتعين قيامه بالاتصال مرة اخرى " فى يوم السداد" للوقوف على قيمة المديونية المستحقة الدفع.
  - فى حالة قيام العميل بالسداد النقدى " عمل ايداع نقدى على الشباك" سوف يمنح جائزة سداد مبكر ، مع اخطاره بقيمة الجائزة (وهى قيمة المبلغ الذى يتم خصمه من قيمة المديونية المستحقة عليه).
  - فى حالة قيام العميل بالسداد من خلال شيك مصرفى مصدر من بنك أخر أو تحويل ...الخ ففى مثل هذه الحالة سيتم سداد كامل المديونية المستحقة دون منحه على اية جوائز
- يقوم الموظف المختص بعد قيام العميل بتحديد رغبته والطريقة التى يتم السداد بها ، بارسال بريد الكترونى الى كل من : فرع العميل ، مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية فى ذات اليوم ." بالنسبة للبريد الالكترونى المرسل لمركز عمليات التجزئة المصرفية ، " للعلم". لحين اخطار ادارة التجزئة من قبل الفرع.

مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من الفرع والمتضمن طلب سداد معجل + البريد الالكترونى الوارد من مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit.
- يقوم الموظف المختص بمراجعة الطلب الوارد والتأكد من استيفاء كافة بياناته ، واستيفاء ختم التوقيع مطابق قرين توقيع العميل ، وكذا البريد الالكترونى المرسل من مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit ، حيث انه فى حالة عدم استيفاء كافة البيانات ، يتم الرجوع الى الفرع أو الاتصال به تليفونياً " مع تعزيز المحادثة التليفونية بالبريد الالكترونى" لاستيفاء البيانات الغير مستوفاة.
- يقوم الموظف المختص بالدخول على نظام الحاسب الالى للوقوف على الطريقة التى سيتم بها سداد المستحق على العميل.

فى حالة السداد النقدى

- يقوم الموظف المختص باحتساب القيمة المستحقة على العميل بعد خصم الجائزة نتيجة السداد النقدى .

فى حالة عدم السداد النقدى

- يقوم الموظف المختص باحتساب قيمة المديونية المستحقة على العميل بكامل قيمتها. وفى جميع الاحوال يراعى قيمة الدمغة النسبية التى تستحق كل ثلاثة اشهر على الرصيد المدين والتى يتعين ان يقوم العميل بايداع قيمتها " نقداً" بحسابه ، حتى يتم خصمها آلياً بعد السداد المبكر وفى تاريخ استحقاقها.أو اية مصاريف يتعين خصمها على حساب العميل.

- يقوم الموظف المختص بارسال بريد الكترونى بتمام تنفيذ المعاملة (سداد الرصيد القائم) الى كل من فرع العميل ومركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit.
- يقوم الموظف المختص بارسال بريد الكترونى الى إدارة الارشيف – التابعة لادارة التجزئة المصرفية " بمدينة 6 أكتوبر فى الوقت الحالى" يتضمن ارسال الشيكات الضامنة والموقعة من العميل من خلال شركة البريد التى يتعامل معها البنك الى فرع العميل حتى يتسنى للفرع تسليمها للعميل ، وبحد اقصى 48 ساعة ، فى حالة طلب العميل شهادة مخالصة ، يتم اتباع ما يرد بفقرة استخراج الشهادات

- فى حالة عدم مطابقة طريقة السداد / أو عدم كفاية رصيد العميل مع ما تم اخطاره من خلال البريد الالكترونى الوارد من مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit ، سوف يتم عدم تنفيذ السداد ويقوم الموظف المختص بمركز عمليات التجزئة المصرفية باخطار مركز الاتصالات – وحدة الاستبقاء Retention Unit بالاتصال بالعميل لاخطاره بعدم تنفيذ العملية بسبب عدم الالتزام بما تم الاتفاق عليه ، وعلى ان يتم اخطار فرع العميل " للعلم"
  وعلى مركز الاتصالات - وحدة الاستبقاء فى حالة الاتفاق مرة اخرى مع العميل ، اتباع ما جاء سالفاً.

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الكترونى الوارد من الفرع مرفقاً به طلب السداد المعجل بعد استيفاءه إذا ما تقدم العميل الى الفرع خلال 3 اشهر الاخيرة لاستحقاق المرابحة (دون الرجوع الى مركز الاتصالات Retention Unit) ، حيث يقوم الموظف باتخاذ اللازم.

تأجيل القسط

شبكة الفروع

- يتقدم العميل الى الفرع بطلب تأجيل قسط من اقساط المرابحة المستحقة عليه ، حيث يقوم موظف خدمة العملاء باستيفاء نموذج طلب تأجيل قسط مستحق ، والمثبت على رابط البنك http://egsps1/Products/default.aspx
- يقوم العميل باستيفاء توقيعه المعتمد طرف البنك على النموذج سالف الذكر ، حيث يتم مطابقة التوقيع بوضع ختم " التوقيع مطابق"
- يقوم موظف خدمة العملاء بارسال بريد الكترونى مرفق به طلب التأجيل الى ادارة التحصيلات وصورة منه الى ادارة عمليات التجزئة المصرفية .
- يقوم موظف ادارة التحصيلات بارسال الموافقة / أو عدم الموافقة على طلب التأجيل : **حالة الموافقة** يتم ارسال بريد الكترونى الى ادارة عمليات التجزئة المصرفية لاتخاذ اللازم من جانبها.
- **عدم الموافقة** ، يتم ارسال بريد الكترونى الى الفرع المعنى لاخطار العميل بعد الموافقة.

ادارة التحصيلات

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى من الفرع مرفقاً به طلب تأجيل قسط مستحق .
- يقوم الموظف المختص بمراجعة نموذج طلب التأجيل والتأكد من استيفاء كافة بياناته ، ومطابقة توقيع العميل من قبل الفرع.
- يقوم الموظف المسئول بدراسة حالة العميل ، حيث يتم اتخاذ قرار بالموافقة / أو عدم الموافقة على الطلب. وذلك بناءً على ما ورد بالسياسة الائتمانية
- **فى حالة الموافقة** ، يقوم المدير المسئول بارسال بريد الكترونى الى ادارة عمليات التجزئة المصرفية مرفقاً به طلب التأجيل لاتخاذ اللازم من جانبها.
- يقوم المدير المسئول بادارة التحصيلات Head of Collection تمرير المعاملة على نظام الحاسب الالى المخصص لهذا الغرض بعد قيام موظف ادارة عمليات التجزئة المصرفية من اثبات المعاملة على نظام Ethix
- **فى حالة عدم الموافقة** ، يقوم الموظف المختص بارسال بريد الكترونى مرفقاً به طلب التأجيل الى الفرع لاخطار العميل بعدم الموافقة.

ادارة عمليات التجزئة المصرفية

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة التحصيلات بالموافقة مرفقاً به طلب التأجيل .
- يقوم الموظف المنفذ بالدخول على نظام Ethix لانشاء خطوة تأجيل القسط .
- يقوم الموظف المنفذ بارسال رقم معاملة التأجيل من خلال النظام الى المدير المختص " بادارة العمليات" للموافقة عليها.
- يقوم المدير المختص بارسال رقم المعاملة " التأجيل" من خلال نظام الحاسب الالى الى المدير المسئول بادارة التحصيلات Head of Collection لتمرير المعاملة على نظام الحاسب الالى المخصص لهذا الغرض.
- يقوم الموظف المنفذ بالدخول على نظام الحاسب الالى برقم المعاملة للتأكد من تمرير المعاملة من قبل Head of Collection على النظام برقم المعاملة ويتم ترحيل القسط المؤجل الى آخر قسط مستحق على العميل.

6. استخراج الشهادات للعملاء

يتم استخراج أوإصدار الشهادات بناءً علي الطلبات المقدمة من عملاء البنك لاحد الخدمات المقدمة من البنك لعملاؤه سواء كانوا أفراد أو شركات .

وتتمثل هذه الشهادات علي سبيل المثال:

- شهادة التزامات
- إبراء (مخالصة) ذمة العملاء عن المرابحات المسدده " افراد"
- - شهاده تتعلق بالمديونيه القائمه على العميل (تفاصيل المديونيات القائمه – انتظام فى السداد ..." افراد" إلخ)

- إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية تختص باصدار شهادات عملاء التمويلات التجزئة المصرفية (أفراد) " رصيد المديونية ، مخالصات".

اصدار الشهادة من الادارة المركزية

شبكة الفروع

- يقوم المصرفى الشخصى باستلام الطلب المقدم من العميل والمتضمن اصدار شهادة ما ، وموقع عليه من العميل طبقاً لتوقيعه المعتمد طرف البنك.
- يقوم المصرفى الشخصى /أو الموظف المسند له مصادقة التوقيعات بوضع ختم " التوقيع مطابق"
- يقوم المصرفى الشخصى بالتأكد من ان حساب العميل يسمح بخصم المصروفات المقررة لاصدار الشهادة " وطبقاً لاخر تعديل تم على لائحة الاسعار المصرفية" ، وأن رقم حساب العميل / وكود العميل الذى سيتم خصم المصاريف المقررة مدرج بوضوح بالطلب المقدم منه.
- يقوم المصرفى الشخصى بارسال الطلب المقدم من العميل الى الادارة المركزية المعنية.من خلال البريد الالكترونى ..
- فى حاله شهادات عملاء التمويلات التجزئة المصرفية (أفراد) يقوم المصرفى الشخصى بارسال بريد الكترونى الى ادارة التحصيلات " يتضمن طلب العميل فى استخراج شهادة التزامات بقيمة المديونية المستحقة عليه .
- يقوم المصرفى الشخصى باستلام البريد الالكترونى بالموافقه المرسلة من ادارة التحصيلات ، علماً بان ادارة التحصيلات تقوم بارسال الموافقة مباشرة الى ادارة عمليات التجزئة المصرفية - المركزيه لاتخاذ اللازم من جانبها نحو اصدار الشهادة المطلوبة .
- يقوم مدير العمليات المصرفية بالفرع بمتابعة وصول اصل الشهادة المصدرة من الإدارة المركزية من خلال الصورة المحتفظ بها "وبحد اقصى يوم العمل التالى لفروع القاهرة والجيزة ويومين عمل لفروع الاقاليم" ، وقبل حضور العميل إلي مقر الفرع لأستلامها .

استلام الشهادة المصدرة من الادارة المركزية

- يقوم المصرفى الشخصى باستلام اصل الشهادة المطلوب اصدارها من الادارة المركزية .
- يقوم المصرفى الشخصى بتصوير الشهادة المصدرة وتسليم العميل أو مندوبه (في حالة قيام العميل بتفويض مندوب باستلام الأصل) حيث يوقع علي الصورة **" أستلمت الأصل"** .
- يقوم المصرفى الشخصى باثبات تاريخ تسليم العميل/ المندوب للشهادة بالسجل المخصص لهذا الغرض. .
- يقوم المصرفى الشخصى بحفظ صورة الشهادة المصدرة بعد توقيع العميل / المندوب عليها بالاستلام بملف مرتب ترتيب تاريخياً.

إدارة التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

تختص إدارة التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية باصدار شهادات عملاء التمويلات التجزئة المصرفية (أفراد) " عن المديونيات القائمة ، مخالصات " ابراء ذمة" عن المرابحات المسدده بالكامل

- يقوم الموظف المنفذ باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة التحصيلات والمتضمن الموافقة على اصدار الشهادة مرفقاً بها طب العميل ، . وعلى ان تصدر الشهادة بكامل قيمة المديونية المستحقة على العميل متضمنه قيمة العائد المتبقى..
- يقوم الموظف المختص وطبقاً لجدول الصلاحيات الصادر فى هذا الخصوص" لاصدار الشهادة ، وعلى ان يتضمن البريد المرسل موقف العميل من المديونية المستحقة عليه وقيامه بسداد كافة الالتزامات.
- يقوم الموظف المختص باستقبال البريد الالكترونى الوارد من ادارة التحصيلات والمتضمن موافقة الادارة على اصدار الشهادة .
- يقوم الموظف المختص بخصم قيمة المصروفات المقررة لاصدار الشهادة من حساب العميل المدرج بالطلب المقدم منه. طبقاً لاخر لائحة اسعار مصدرة من البنك..
- يقوم الموظف المنفذ بتحرير الشهادة المطلوبة وختمها بخاتم مصرف ابوظبى الاسلامى – مصر (ذات الشعار) .
- يقوم الموظف المراجع بمراجعة الشهادة المحررة ، واستيفاء توقيعين معتمدين قرين ختم البنك.
- يقوم الموظف المراجع باثبات الشهادة المصدرة ببيان Excel Sheet بياناته كالتالي: أسم الفرع ، أسم العميل ، رقم الحساب، شهادة بخصوص..........، تاريخ أرسلها للفرع.
- يقوم الموظف المراجع بالاحتفاظ بصورة من الشهادة و ارسالها الى ادارة الارشيف " بمدينة 6 اكتوبر حالياً" لحفظها بملف العميل بالخزينة الحديدية.
- يقوم الموظف المنفذ بتسليم اصل الشهادة الى شركة البريد التى يتعامل معها البنك لتسليمها للفرع المعنى.

- فى حاله طلب العميل استيفاء ختم البنك المركزى على الشهاده المصدره ، يتم ارسال الشهاده الى البنك المركزى وبعد خصم المصرفات المقررة من حساب العميل و على إلا تزيد مده اعداد الشهاده وتسليمها الى العميل عن مدة ثلاثه ايام عمل

إدارة التحصيلات

- يقوم الموظف المختص باستقبال البريد الالكترونى المرسل من الفرع المعنى"ــوالمتضمن طلب العميل لاستخراج الشهادة الالتزامات.
- يقوم الموظف المختص باستقبال البريد الالكترونى المرسل من الفرع للحصول على الموافقة اللازمة " وطبقاً لجدول الصلاحيات الصادر فى هذا الخصوص" لاصدار شهادة ابراء الذمة " مخالصة" .أو استلام الطلب المقدم من العميل بالفرع والوارد من خلال البريد الالكترونى باصدار إقرار بالتصالح.
- يقوم الموظف المسئول بمراجعة موقف العميل الائتمانى من حيث :
- التأكد من قيام العميل بسداد جميع الالتزمات المستحقة عليه للموافقة على اصدار .شهادة ابراء الذمة " المخالصة"
- التأكد من التزام العميل بسداد الاقساط المستحقة عليه فى المواعيد المقررة وعدم وجود اية متاخرات للموافقة على اصدار شهادة "إقرار بالتصالح" والمتضمنة إقرار البنك بتصالحه عن الجنحة رقم .... لسنة...... جنح.... المقامة ضد السيد/........
- يقوم الموظف المختص بارسال موافقة الادارة من خلال البريد الالكترونى الى
- ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المركزية ، لاصدار شهادة التزامات " المديونية"
- ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المركزية ، لاصدار شهادة ابراء الذمة " مخالصة"..
- الادارة القانونية لاصدار شهادة إقرار بالتصالح .
- بالنسبة لمصروفات اصدار شهادة إقرار التصالح يقوم الموظف المختص بمخاطبة فرع العميل لخصم المصاريف المقررة فى هذا الخصوص وطبقاً للائحة اسعار الخدمات المصرفية " واية تعديلات تتم عليها"

استخراج الشهادات من خلال اتصال العميل بمركز الاتصالات

من الممكن استخراج أوإصدار الشهادات التالية :

- شهادة التزامات
- إبراء (مخالصة) ذمة العملاء عن المرابحات المسددة " افراد"

- شهاده تتعلق بالمديونية القائمة على العميل (تفاصيل المديونيات القائمة – انتظام فى السداد ..." افراد" إلخ) من خلال قيام العميل بالاتصال بمركز الاتصالات لاصدار الشهادة المطلوبة .

مركز الاتصالات

- يقوم الموظف المختص باستقبال محادثة تليفونية من العميل ، حيث يطلب العميل اصدار شهادة التزامات / مخالصة /أو شهادة تتعلق بالمديونية القائمة عليه .
- يقوم الموظف المختص بالتحقق من شخصية العميل من خلال الاسئلة التى يقوم الموظف بطرحها على العميل للتحقق من شخصيته.
- يقوم الموظف المختص بالتحقق من ان حساب العميل يسمح بخصم المصروفات المقررة وطبقاً لاخر تعريفة خدمات مصرفية معتمدة من البنك .
- يقوم الموظف المختص بالتأكد من عدم قيام العميل بالتقدم بطلب اصدار الشهادة المطلوبة من خلال الفرع. " لعدم التكرار "
- يقوم الموظف المختص باعداد بيان يتضمن اسماء العملاء الذين قاموا بالاتصال وطلب اصدار شهادة ، وعلى ان يتضمن البيان المعد: اسم العميل/ كود العميل RIM/ رقم التمويل / اسم الفرع المرسل له الشهادة المصدرة / نوع الشهادة " مخالصة / مديونية "/ رقم موبيل العميل .
- يقوم الموظف المختص بارسال البيان السالف الذكر الى ادارة التحصيلات من خلال البريد الالكترونى .

رفض الطلب

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة التحصيلات والمتضمن رفض طلب العميل ، مع ذكر سبب الرفض " مثل : العميل ليس منتظم فى السداد ، العميل متعثر ، مازالت هناك مديونية قائمة على العميل أو مصاريف تستحق الدفع" عند طلب المخالصة"
- يقوم الموظف المختص بارسال رسالة SMS تتضمن :

- **نعتذر عن عدم تنفيذ طلبكم لاصدار الشهادة / الخطاب لمزيد من المعلومات برجاء الاتصال ب 19951**

اصدار الشهادة

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة التجزئة المصرفية – ادارة العمليات يتضمن اصدار الشهادة المطلوبة ، ومن ثم قيام موظف مركز الاتصالات بالاتصال بالعميل للحضور الى مقر البنك واستلام الشهادة المصدرة .

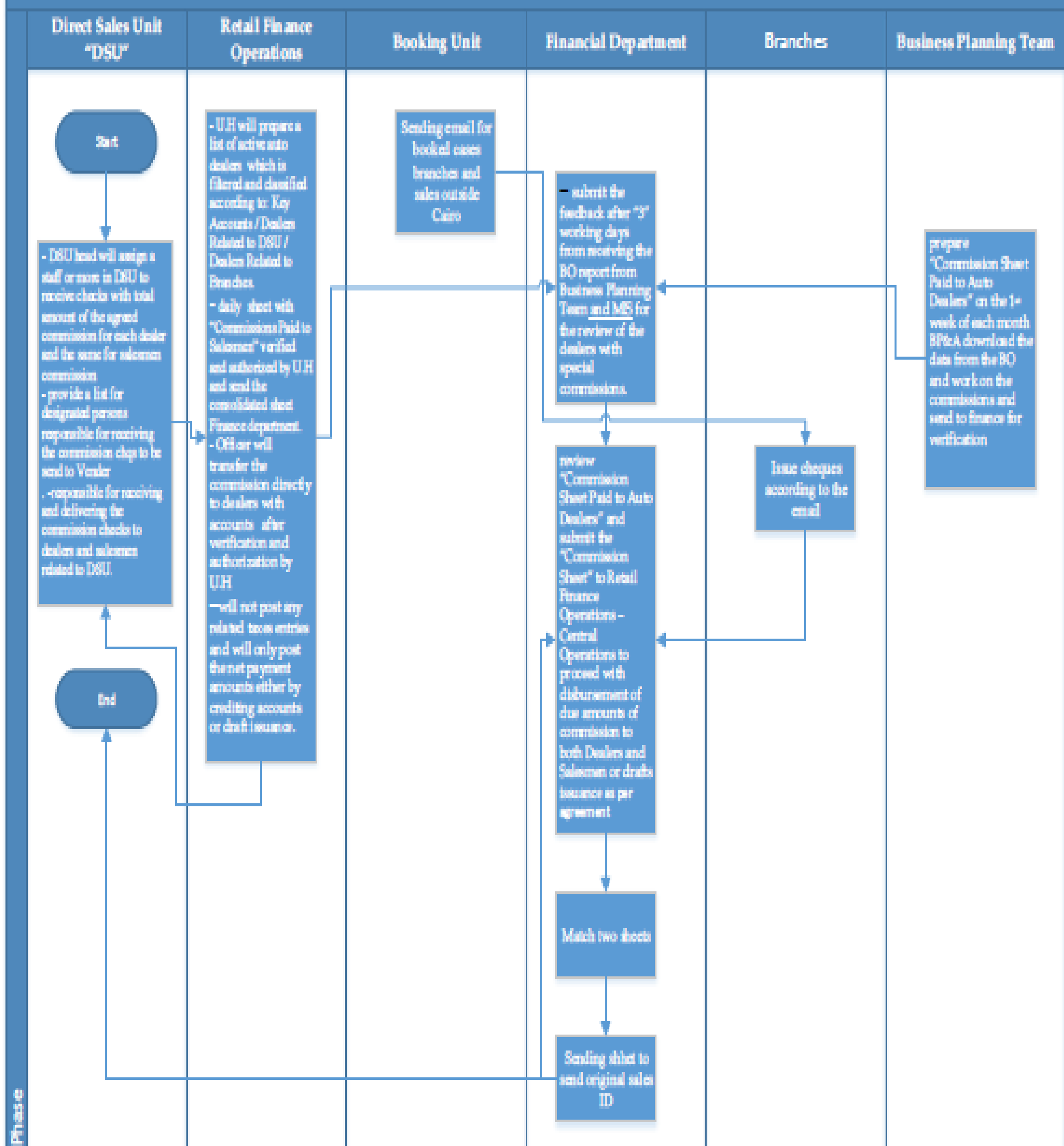
ادارة التحصيلات

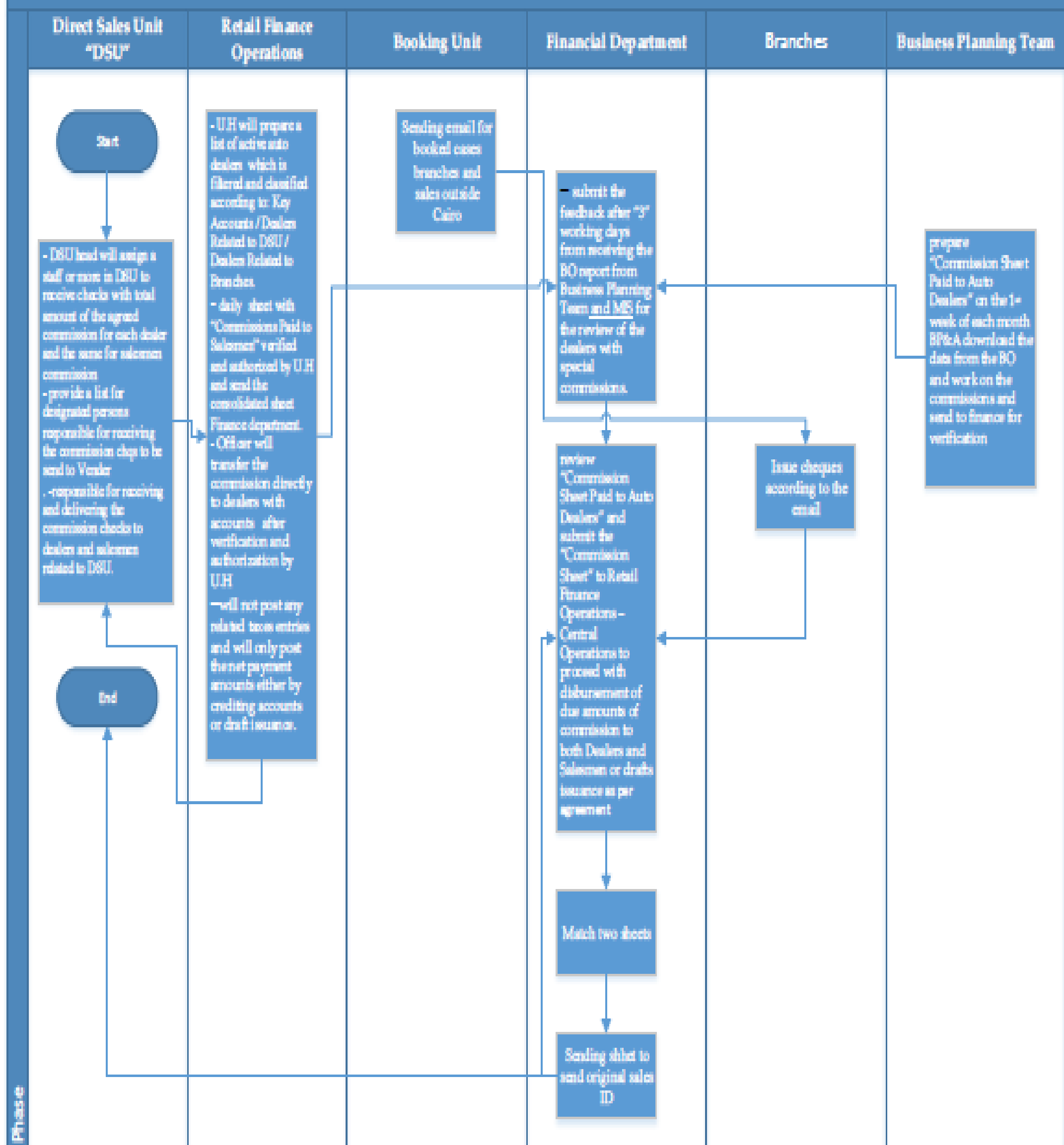
- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من مركز الاتصالات والمتضمن البيان المعد بخصوص اصدار الشهادة المطلوبة .
- يقوم الموظف المختص بالتأكد من انتظام العميل فى السداد " شهادة المديونية " / أو سداد كافة التزامات المستحقة عليه " مخالصة"
- يقوم الموظف بالتأكد من عدم قيام العميل بالتقدم بطلبه من خلال الفرع ، وذلك لعدم التكرار .
- يقوم الموظف المختص بارسال بريد الكترونى الى ادارة التجزئة المصرفية – ادارة العمليات يتضمن الموافقة على اصدار الشهادة المطلوبة
- فى حالة رفض الادارة اصدار الشهادة المطلوبة ، يتم ارسال بريد الكترونى الى مركز الاتصالات ، يتضمن رفض اصدار الشهادة ، مع ذكر سبب الرفض

ادارة التجزئة المصرفية – ادارة العمليات

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة التحصيلات والمتضمن الموافقة على اصدار الشهادة المطلوبة واسم العميل/ كود العميل RIM/ رقم التمويل / اسم الفرع المرسل له الشهادة المصدرة / نوع الشهادة " مخالصة / مديونية "/ رقم موبيل العميل .
- يقوم الموظف المختص بعد اصدار الشهادة المطلوبة بارسالها الى الفرع من خلال شركة البريد المتعامل معها البنك.
- يقوم الموظف المختص بارسال بريد الكترونى الى مركز الاتصالات يتضمن بيانات الشهادة المصدرة ، وذلك لقيامهم بالاتصال بالعميل لتوجه الى الفرع واستلام الشهادة المطلوبة.

7. عمولات السيارات


Auto Commission procedure
Direct Sales Unit "DSU"
Retail Finance Operations
Booking Unit
Financial Department
Branches
Business Planning Team
Phase
Start
End
Sending email for booked cases branches and sales outside Cairo
- submit the feedback after "3" working days from receiving the BO report from Business Planning Team and MIS for the review of the dealers with special commissions.
prepare "Commission Sheet Paid to Auto Dealers" on the 1st week of each month BP&A download the data from the BO and work on the commissions and send to finance for verification
Issue cheques according to the email
review "Commission Sheet Paid to Auto Dealers" and submit the "Commission Sheet" to Retail Finance Operations – Central Operations to proceed with disbursement of due amounts of commission to both Dealers and Salesmen or drafts issuance as per agreement
Match two sheets
Sending shhet to send original sales ID



إدارة التسويق المباشر

- يقوم مدير ادارة التسويق المباشر للسيارات بتفويض عدد من موظفى ادارة المبيعات لاستلام شيكات العمولات الصادرة من مصرفنا لصالح معارض السيارات / أوموظفى المبيعات.
- يعتبر مدير ادارة التسويق المباشر مسئول عن تسليم وتسلم شيكات العمولات الى كل من المعارض وكذا موظفى المبيعات.
- يقوم مدير المبيعات بارسال بيان من خلال البريد الالكترونى يتضمن اسماء الموظفين المسئولين عن تسليم شيكات العمولات الى المعارض الى رئيس ادارة عمليات تمويل الافراد ، وفى حالة اجراء اية تعديلات لهذه الاسماء ، يتم تحديث هذه القائمة وارسالها مرة اخرى بالبريد الالكترونى الى رئيس ادارة عمليات تمويل الافراد.
- يقوم مسئولى المبيعات المباشر بتسليم شيكات عمولات مرابحة السيارات الى صاحب المعرض ، وعلى ان يتم استيفاء صورة من بطاقة الرقم القومى لصاحب المعرض " أو المفوض باستلام الشيك" ، وعلى ان يتم توقيع صاحب المعرض / المفوض على صورة من الشيك بما يفيد استلامه للاصل.

- يتم حفظ الصور سالفة الذكر " صورة بطاقة الرقم القومى + صورة الشيك المصدر" بملف تحت رقابة مسئوى ادارة المبيعات " لاثبات استلام اصل الشيك"

إدارة Business Planning Team

- يقوم الموظف المختص باعداد بيان العمولات التى سوف يتم سدادها لمعارض بيع السيارات فى الاسبوع الاول من كل شهر ، حيث يتم استخراج تقرير من نظام الحاسب الالى BO ، يتضمن مرابحات السيارات التى تمت خلال الشهر لاحتساب العمولة
- يتم ارسال البيان من خلال البريد الالكترونى الى الادارة المالية لاتخاذ اللازم من جانبها.

الادارة المالية

- يقوم الموظف المنفذ بعد 3 ايام عمل من استلامه للتقرير المرسل اليه من ادارة Business planning Team " والمستخرج من BO" لمراجعة العمولات .
- يقوم الموظف المنفذ بعد التحقق من صحة العمولات الواجب سدادها للمعارض و كذا احتساب ضريبه القيمة المضافة و يتم ارسال البيان الى ادارة العمليات – التجزئة المصرفية من خلال البريد الالكترونى لاضافة أو اصدار شيك العمولة للمعرض أو مدير المعرض وطبقاً لما هو متفق عليه.
- يقوم الموظف المنفذ باستلام البيان المجمع والمرسل من ادارة العمليات – التجزئة المصرفية والمتضمن العمولات التى تم دفعها .

ادارة تمويل الافراد – وحدة الدعم

- يقوم الموظف المنفذ باعداد بيان يتضمن صافى العمولات المستحقة لمسئولى المبيعات خلال الشهر السابق وذلك خلال 10 ايام من تاريخ ارسال الادارة المالية .
- يقوم الموظف المنفذ باضافة صافى القيمة المستحقة للمعارض سواء الى حساب المعرض " طرف البنك " " أن وجد" / أو اصدار شيك مصرفى ، علماً بان ادارة تمويل الافراد لا تقوم معالجة اية قيود ضريبة .

إدارة تمويل العمليات – تمويل الافراد

- قيمة العمولات الخاصه بالمرابحات المنفذة من خلال جميع الفروع بالاضافه الى المرابحات المنفذه من خلال مسئولى البيع المباشر خارج نطاق القاهرة الكبرى .
- يقوم Booking Unit Head بارسال بريد الكترونى يتضمن تفاصيل كل معاملة على حدة الى مدير الفرع المعنى وموظف العمليات بالفرع وعلى ان يتضمن التالى:
- رقم الاستاذ العام – للعمولة
- اسم موظف المبيعات بالكامل
- قيمة العمولة
- رقم المعاملة
- كود العميل
- أسم المعرض
- المعاملات التى تخص مسئولى البيع المباشر وترسل الى الفرع المنفذ عليه المرابحة

- اصدار شيكات العمولات من قبل وحدة الدعم – العمليات المصرفية للمرابحات المنفذة عن طريق مسئولى البيع المباشر داخل القاهرة الكبرى
- يقوم الموظف المنفذ باصدار شيكات العمولات للمرابحات المنفذة ، وعلى ان يتم تسليم شيكات العمولات المصدرة الى مسئولى البيع المفوضين على صورة الشيك والتوقيع عليه بما يفيد استلام الاصل .

شبكة الفروع

قيمة العمولات الخاصة بالمرابحات المنفذة من خلال الفروع بالاضافة الى المرابحات المنفذة من خلال مسئولى البيع المباشر خارج نطاق القاهرة الكبرى .

- يقوم مدير الفرع أو مدير العمليات بالفرع باستلام البريد الالكترونى الوارد من ادارة العمليات المصرفية – التجزئة المصرفية المتضمن : رقم الاستاذ العام – للعمولة ، أسم موظف المبيعات بالكامل ، قيمة العمولة ، رقم المعاملة، كود العميل ، أسم المعرض .
- يقوم موظف خدمة العملاء بفتح حساب لموظف المبيعات و استيفاء تعليماته الكتابيه باضافة قيمة العمولة لحسابه و فى حالة عدم موافقة موظف المبيعات بفتح الحساب ، يتم اصدار شيك مصرفى بقيمة العمولة

- يقوم مدير خدمة العملاء بالفرع بالاتصال بكل من المعرض / مسئولى المبيعات لاخطارهم للحضور الى مقر الفرع لاستلام الشيك المصرفى المصدر بقيمة العمولة المقررة " وذلك فى حالة عدم وجود حساب لاضافة قيمة العمولة به "
- يقوم مدير الخزينة بالخصم من حساب الأستاذ العام وتحويل العمولة لحساب موظف المبيعات **"وعند اثبات الاضافة بالحساب يراعى توضيح رقم المعاملة من جانب الفرع"** .او اصدار شيك مصرفى باسمه فى حالة عدم وجود حساب
- يقوم مدير العمليات بالفرع باصدار شيكات العمولات التى يتم حفظها بخزائن حديدية تحت الرقابة الثنائية ، لحين تسليمه للمفوض

- **يقوم مدير العمليات بالفرع من التاكد من تصفير حساب الاستاذ العام فى نهاية عمل اليوم**

اتفاقيات خاصة

- عند اجراء اتفاقيات مع بعض المعارض ، قد يتم حصول البائعين على عمولة اضافية طبقاً لكل حالة على حدة ، وذلك للمرابحات بضمان اوعية ادخارية بعد الحصول على موافقة ادارة المنتج.

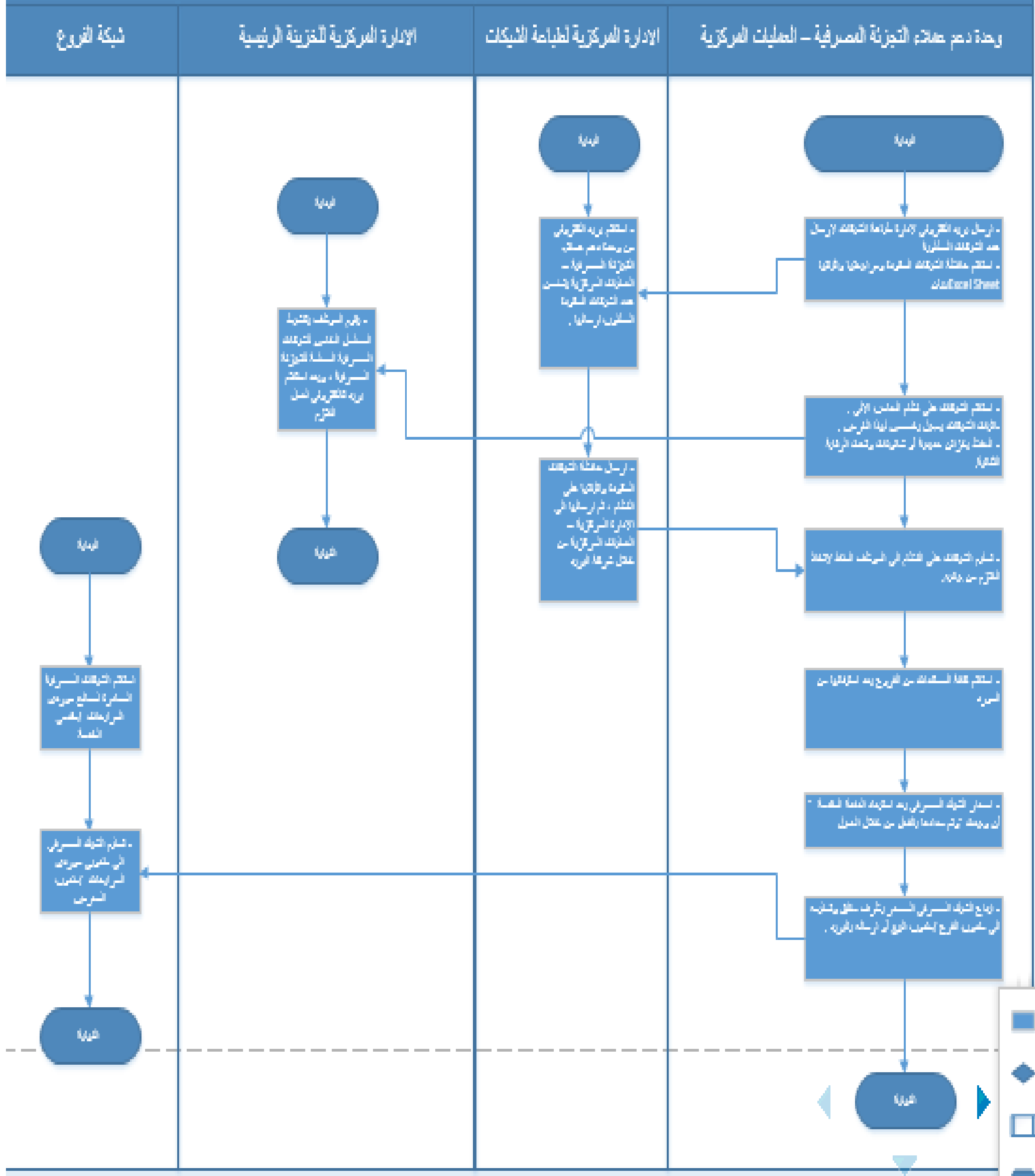
فرق عمولات البائعين للتوكيلات المعتمدة/ أ و المعارض

- يقوم الموظف المختص بوحدة الدعم – ادارة عمليات التجزئة المصرفية فى بداية كل شهر باستخراج تقرير من BO يتضمن عدد المرابحات المنفذة عن الشهر السابق لتوكيلات السيارات المعتمدة / او المعارض لدى مصرفنا ، وذلك لتحقق من استحقاق عمولة اضافية للبائعين من عدمه
- وفى حالة استحقاق عمولة اضافية للبائعين ، يتم اصدار شيك مصرفى واحد بالفرق باسم بائع واحد يتم تحديده من قبل التوكيل / أو المعرض ، وذلك بموجب خطاب رسمى موقع من التوكيل / المعرض وعليه صحة توقيع من البنك الذى يتعامل معه.
- وفى حالة عدم موافاة البنك بهذا الخطاب ، فلا يتم اصدار الشيك بفرق العمولة .

ضريبة القيمة المضافة لعملات المعارض

- فى حالة تقدم احدى المعارض التى يتعامل معها البنك بمطالبة رد ضريبة القيمة المضافة على العمولات التى تم دفعها ، يتم اتباع ما يلى :
- يقوم مسئولى البيع المباشر أو الفرع باستلام المطالبة الواردة من المعرض / المعارض وارسالها الى ادارة العمليات .
- تقوم الادارة المالية باحتساب قيمة الضريبة المضافة على العمولات التى تم سدادها للمعرض / المعارض بناءً على البيان المرسل شهرياً باجمالى العمولات المستحقة للمعارض والبائعين من Business Planning Team.
- ورسال بريد الكترونى الى وحدة الدعم عملاء التجزئة المصرفية – ادارة العمليات بالقيمة المستحقة ردها " قيمة الضريبة المضافة" يقوم الموظف المختص بوحدة دعم عملاء التجزئة المصرفية – ادارة العمليات بخصم قيمة الضريبة المضافة المستحقة للمعرض / المعارض على حساب العمولات المدفوعة من حساب الاستاذ العام ....GL الخاص بالعمولات.
- يقوم الموظف المختص بوحدة دعم عملاء التجزئة المصرفية – ادارة العمليات باضافة القيمة لحساب المعرض / المعارض " فى حالة وجود حساب للمعرض / المعارض طرف مصرفنا " **أو** اصدار شيك مصرفى للمعرض / المعارض بالمبلغ المستحق ، وعلى ان يتم اتباع ما ورد بخصوص اصدار الشيكات المصرفية لموردى المرابحات والتى سيتم ذكرها فيما بعد.أو طبقاً للتعليمات التى يتم اصدارها من صاحب المنتج

8. اصدار الشيكات المصرفية لموردى المرابحات



وحدة دعم عملاء التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية

التعامل مع مخزون الشيكات المصرفية

- يقوم الموظف المسئول عند وصول الحد الأدني لمخزون الشيكات المصرفية عن الحد المقرر له وهو عدد 100 شيك بإرسال خطاب بالبريد الإلكتروني إلي الموظف المختص لعمل اللازم(بعد الحصول علي موافقة مسئول الإدارة) .
- يقوم الموظف المختص بإرسال طلب إصدار شيكات بالبريد الإلكتروني إلي الإدارة المركزية لطباعة الشيكات – العمليات المصرفية المركزية للحصول علي الكمية المطلوبة، وبعد حصوله علي موافقة المدير المسئول.
- يقوم الموظف المختص باستلام حافظة تسليم الشيكات المكودة مرفقاً بها أصول الشيكات والحافظة المدرج بها الأرقام المسلسلة للشيكات المرفقة *Printed Checkbook* وختمها بخاتم التاريخ والوقت.
- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الإلكتروني الوارد من إدارة الخزينة المركزية – العمليات المصرفية المركزية ومراجعة ما تم إرساله من مسئول الإدارة مع ما تم استلامه من البريد أو المندوب وخاصة الأرقام المسلسلة للشيكات.
- يقوم الموظف المختص بإثبات الشيكات الواردة بالسجل المخصص لهذا الغرض / أو بيان Excel Sheet مع مراعاة إدراج رقم بداية اول شيك وآخر رقم للشيك مسلسل رقم ...... إلي مسلسل رقم ......
- يقوم الموظف المختص باستلام الشيكات علي نظام الحاسب الآلي عن طريق خاصية Receive stock وذلك من خلال Teller Stock Movement لتسجيل استلام الشيكات .
- يقوم الموظف المختص بحفظ الشيكات الواردة من الإدارة المركزية لطباعة الشيكات – العمليات المصرفية المركزية ،بخزائن حديدية ضد الحريق وتحت الرقابة الثنائية.
- يقوم الموظف المختص بتسجيل تسليم الشيكات بالسجل المثبت به الأرقام المسلسلة للشيكات واستيفاء اسم الموظف المنقول له عدد من الشيكات المحفوظة و توقيعه بمايفيد ذلك علي السجل.
- يقوم الموظف المختص بإثبات تسليم الشيكات علي نظام الحاسب الآلي عند تسليمه الشيكات إلي الموظفين (المنقول لهم عدد من الشيكات) وذلك بنقل الشيكات من الشيكات المخزنة إلي نظام الحاسب الآلي الخاص بهذا الموظف، ويتم هذا التسليم شهرياً / أو حسب الحاجة، على ان يقوم الموظف المنفذ " المنقول له عدد من الشيكات " بحفظ الشيكات التى لم يتم استخدامها بخزينة حديدية وتحت الرقابة الثنائية
- يقوم الموظف المختص باستلام الشيكات الخاصة به كعهدة ، ويعتبر مسئولا مسئولية كاملة عن هذه الشيكات لحين اصدارها جميعاً ، لذا يتعين في نهاية عمل اليوم وفى حالة عدم استخدام جميع هذه الشيكات ، بأن يتم حفظ هذه الشيكات " وطبقاً لما مثبت بسجل تسليم العهد" بدرج الشانون الخاص به خلاف الخزينة الخاصة لمخزون الشيكات الرئيسى التي لم يتم استخدامها وتسليمها للموظفين بعد.
- يقوم الموظف المختص باستلام ملف العميل الممنوح له مرابحة سيارة ، من وحدة تمويل المرابحة/ السيارات – إدارة عمليات التجزئة المصرفية ومراجعته من حيث: قيمةالدفعة المقدمة الذي قام العميل بسدادها سواء بالبنك / طرف موردي المرابحة /

معرض السيارات (يرفق ما يثبت سداد الدفعة طرف المورد مثل فاتورة ومعتمدة) ثمن السيارة / المصاريف الإدارية (مقسطة او مخصومة مره واحدة)

- يقوم الموظف المختص بالتأكد من أن قيمة تمويل البنك في المرابحة يساوي قيمة الشيك المصرفي (مخصوماً منه المصاريف الادارية) الذي سيتم إصداره لموردي المرابحة/ معرض السيارات.

- يقوم الموظف بمراجعة مبلغ التمويل المحول الى الحساب الوسيط (OM) حيث يتم خصم قيمة مبلغ الشيك منه لاصداره للمورد/. بحيث يصبح رصيد الحساب مساوياً صفراً فى نهاية عمل اليوم ، وحال وجود ارصدة لم يتم خصمها بنهاية عمل اليوم ، يتم طباعة التقرير الذى يتضمن تلك الارصدة ويتم مراجعتها من قبل كل من الموظف المختص والموظف المسئول " او من ينوبه"والتوقيع عليها بما يفيد ذلك وعلى ان يتم خصم الرصيد المتبقى صباح يوم العمل التالى.

- يقوم الموظف المختص بإصدار الشيك المصرفي بقيمة الباقي من المرابحة/ ثمن السيارة (بعد إستبعاد الدفعة المقدمة) / "والتي تمثل الحصة الشائعة المشتراه من المعرض Issue Purchase Order وذلك بعد إضافة قيمة تمويل البنك في هذه المرابحة (تخصم منه المصاريف الإدارية/ علماً انه فى حاله تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل فانه لن يتم خصم المصاريف الادارية من المورد (المعرض.)-وانما سيتم تحصيلها ألياً مع القسط الشهرى.)

- إلي حساب دائنة أخري مرابحات رقم 100000075040. وعلى ان تتم المراجعة من قبل المراجع .

- يقوم الموظف المسئول بالإدارة بمراجعة الشيك المصرفي المصدر والتأكد من استيفاء كافة بياناته وأركانه .

- يقوم الموظف المختص بإثبات قيد المعاملة علي نظام الحاسب الآلي آلياً كما يلي:
  من ح/ دائنة أخري – مرابحات رقم 100000075040
  إلي ح/ شيكات مصرفيـــة رقم 100000086312

قيد العمولة

من ح/ العمولة 01-01-508-1870010060
الى ح/ شيكات مصرفية 100000086312

- يقوم الموظف المختص فى نهاية كل شهر بارسال بريد الكترونى الى الادارة المالية – ادارة التسويات الاستاذ العام يتضمن رصيد حساب / دائنة اخرى – مرابحات للقيام من جانبهم بالمراجعة كوحدة مستقلة. وبعد مراجعة مدير الادارة المختص / أو من ينوبه
- يقوم الموظف المختص بمراجعة حساب / دائنة اخرى يومياً " بداية عمل اليوم" ومطابقته مع رصيد اليوم السابق ، وفى حالة وجود فرق بالحساب " رصيد اليوم السابق عن رصيد اليوم الحالى" يتم اثبات الفرق تفصيلياً واسباب حدوث هذا الفرق.
- يقوم الموظف المختص بتحرير الشيك المصرفي لأمر موردي المرابحة / معرض السيارات مع مراعاة ما يلي:
  - يتم ختم الشيك المصرفي بخاتم " يصرف للمستفيد الأول".
  - يتم إقران الختم بتوقيعين معتمدين (توقيع أول / توقيع ثان).
  - يتم طباعة مبلغ الشيك بواسطة الماكينة المخصصة لذلك Protectograph علي وجه الشيك .
  - يتم تأريخ الشيك المصرفي بتاريخ أصدار الشيك المصرفي بحساب / دائنة أخري – مرابحات.

- يقوم الموظف المسئول بإثبات إصدار الشيك المصرفي بالسجل / بيان Excel Sheet الذي سبق أن تم إدراجه به عند وروده مع إستيفاء البيانات الخاصة: تاريخ الشيك / رقم الشيك / اسم المستفيد / مبلغ الشيك.

- يقوم الموظف المختص بإيداع الشيك المصرفي داخل مظروف محكم الإغلاق وذلك بعد تصويره وتسليمه إلي مندوب الفرع أو مندوب البيع مع استيفاء توقيع المندوب بالاستلام على صورة الشيك وإثبات تاريخ الاستلام.، ويتم ذلك بناء على طلب الفرع ، أو المدير المسئول عن مندوبى البيع.

- يقوم الموظف المختص بحفظ صورة الشيك الذي تم تسليمه بالملف المخصص لهذا الغرض وعلي أن يتم الإحتفاظ بترتيب تسلسلي لارقام الشيكات .Serial No ، وعلي أن يتم حفظ صورة أخري من الشيك بملف العميل.

- يقوم الموظف المختص بحفظ حافظة تسليم الشيكات المكودة بالإضافة إلي حافظة Printed checkbook المثبت بها تسلسل أرقام الشيكات بالملف المخصص لذلك علي أن يكون مرتبا ترتيباً تاريخياً.

الشيكات التى تصدرها الادارة شهرياً

1. يقوم الموظف المختص باعداد بيان Excel Sheet فى اول اسبوع من كل شهر يرسل من خلال البريد الالكترونى الى كل من ادارة مخاطر ائتمان التجزئة المصرفية وادارة ال Branches Logistic Unit
و, ادارة المنتج Business) يتضمن الشيكات التى تم اصدارها مندوبى البيع (عمولات) ولم تسلم بعد أو التى ارتدت من خلال شركة البريد ." والموجودة طرف الادارة المركزية "

2. يقوم مسئول ادارة ال Branches Logistic Unit بالتنسيق مع المدير المسئول بادارة المبيعات ، بحث مندوبى المبيعات للحضور الى مقر البنك لاستلام الشيكات الخاصة بمقدمى الخدمة لتسليمها لهم. ، على ان يراعى عند تسليم مسئولى البيع المباشر " المفوضين بالاستلام" ، يتم تسليمهم اصل الشيك وتوقيعهم على صورة الشيك بما يفيد استلامهم للاصل

3. يقوم الموظف المختص بادارة العمليات المصرفية المركزية باعداد بيان Excel Sheet كل اسبوعين لـ رئيس ادارة التسويق المباشر ومدير مبيعات السيارات و اداره المنتج و اداره المخاطر بالشيكات التى لم تسلم خلال اسبوعين لاتخاذ اللازم "

4. يقوم الموظف المختص ادارة المنتج Business المبيعات المباشرة DSU و مسئول ادارة ال Branches Logistic Unit بمتابعة تسليم الشيكات (وهى شيكات العمولات التى مر على اصدارها اكثر من اسبوعين وما زالت فى حوزة الادارة .

5. فى حالة وجود اية شيكات طرف ادارة العمليات ومضى على اصدارها اكثر من 6 اشهر ولم تسلم بعد ، يقوم الموظف المختص بادارة العمليات المركزية باعداد بيان Excel Sheet يرسل الى كل من ادارة المنتج Business ، ادارة المخاطر والادارة المالية من خلال البريد الالكترونى لاخطارهم قبل قيام الادارة بالغاء الشيكات " العمولات "التى مر على اصدارها اكثر ومن 6 اشهر ولم تسلم الى مندوبى البيع .

- وعلى الموظف المختص بادارة العمليات المصرفية اعداد بيان للشيكات العمولات " التى مضى على اصدارها اكثر من6 شهور ولم تسلم بعد" يتضمن (رقم الشيك– الاسم – مبلغ الشيك – تاريخ الشيك ...) حيث يتم اخطار ادارة التقارير المالية (FRU) به من خلال البريد الالكترونى للموافقه على اتمام القيد التالى:

من ح/ الشيكات المصرفية 100000086318

الى ح/ العمولة 01-01-508-1870010060

الإدارة المركزية لطباعة الشيكات – العمليات المصرفية المركزية

طباعة الشيكات

- يقوم الموظف المختص باستلام البريد الإلكتروني الوارد من وحدة دعم عملاء التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية بإصدار عدد الشيكات المطلوبة.

- يقوم الموظف المختص بطباعة عدد الشيكات المطلوبة وإرسالها إلي الإدارة المركزية للعمليات المصرفية رفق حافظة تسليم شيكات مكودة وصورة إلي الموظف المختص بإدارة الخزينة المركزية – العمليات المصرفية المركزية لتنشيط مسلسل الشيكات المصدرة.

الإدارة المركزية للخزينة الرئيسية – العمليات المصرفية المركزية

تنشيط مسلسل الشيكات المصدرة

- يقوم الموظف المسئول بالإدارة بتنشيط المسلسل الخاص للشيكات المصرفية المصدرة عند استلام صورة حافظة تسليم الشيكات.

- يقوم الموظف المسئول بعد تنشيط المسلسل بإرسال Stock مخزون علي نظام الحاسب الآلي عن طريق خاصية حركة نقل المخزون الداخلي Internal stock movement .

شبكة الفروع

دورموظف خدمة العملاء– شبكة الفروع / مسئولي المبيعات المباشرة

استيفاء المستندات

- يقوم موظف خدمة العملاء / مسئولى المبيعات المباشر باستلام المستندات الموضحة بإجراءات عمل مرابحة السيارات والمتمثلة في :
  - صورة من البطاقة الضريبية." على ان يتم ختمها بخاتم صورة طبق الاصل أو التوقيع عليها بما يفيد ذلك وذلك بالنسبة الى مسئولى المبيعات المباشرة"
  - صورة من السجل التجاري(حديث)." مستخرج رسمى "
  - تفويض موقعاً عليه من المورد / معرض السيارات بأسم المندوب ورقم تحقيق الشخصية " الرقم القومى سارية "
  - مصادقة علي التوقيع من أحد البنوك التي يتعامل المورد/ معرض السيارات معها.
  - صورة من البطاقة الشخصية " الرقم القومى سارية "لمندوب المورد . " يتم ختمها بختم صورة طبق الاصل أو التوقيع عليها بما يفيد ذلك " حتي يتسني للإدارة المعنية إصدار الشيك المصرفي الخاص بمبلغ التمويل.

تسليم الشيكات

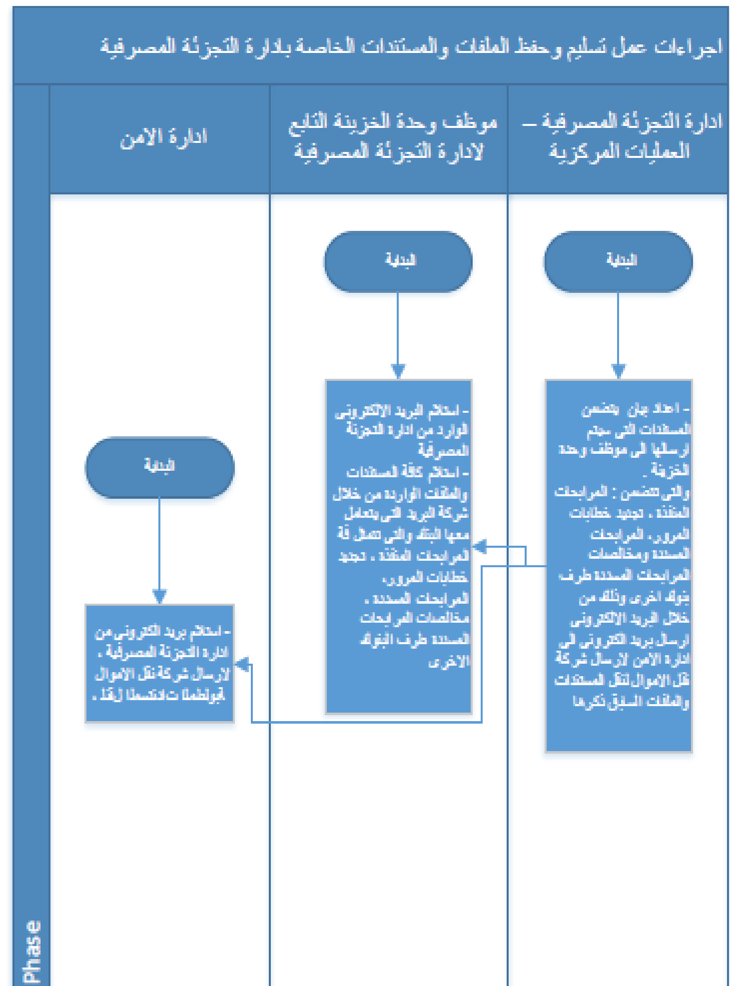
- عند قيام الفرع المعني باستلام الشيك المصرفي الصادر لصالح موردي المرابحة / معرض السيارات والوارد من الإدارة المركزية للعمليات المصرفية يتم اتخاذ الإجراءات التالية:

  - يقوم المصرفي الشخصي بتسليم الشيك المصرفي الصادر إلي مندوب موردي المرابحات / معرض السيارات مقابل استيفاء توقيع المندوب بالاستلام علي صورة الشيك بما يفيد استلامه للأصل مقابل الحصول علي صورة من البطاقة الشخصية لمندوب المورد.

  - يقوم المصرفي الشخصي بالاطلاع علي التفويض الموقع من المورد/ معرض السياراتللتأكد من أن الصلاحيات الواردة بصلب التفويض تبيح للمندوب استلام الشيكات ، ويتم حفظ المستندات السالف ذكرها بملف مرتبة ترتيباً تاريخياً.

  - يقوم المصرفي الشخصي بتسليم الشيك إلي المندوب مقابل توقيعه بالاستلام وتوجيهه إلي الصراف الشامل في حالة رغبة المورد في صرف القيمة نقدا شريطة التأكد من أن صلاحيات التفويض المقدم تبيح للمندوب ذلك ، مع تمام الإلتزام بالقواعد والإجراءات المطبقة في صرف الشيكات في هذا الخصوص.

9. تسليم وحفظ الملفات والمستندات الخاصة بالمرابحات



ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المركزية المصرفية

المرابحات المنفذة

- يقوم الموظف المنفذ باعداد بيان Excel Sheet يتضمن اسماء العملاء المرسل ملفاتهم وكذا عدد الملفات المرسلة الى وحدة الخزينة التابعة للادارة وذلك من خلال البريد الالكترونى.
- يقوم الموظف المنفذ باعداد الملفات المرسلة لوحدة الخزينة التابعة للادارة مع التأكد من وجود بيان بقائمة محتويات الملف Checklist . ضمن محتويات الملف ووجود بيان يتضمن بيانات العميل و المرابحة موقع من المنفذ و المراجع .
- يقوم الموظف المسئول بارسال بريد الكترونى الى ادارة الامن يتضمن الاتصال بشركة نقل الاموال للحضور الى مقر المبنى " عمر مكرم" بتاريخ محدد وساعة محددة استعداداً لنقل الملفات والمستندات الى وحدة الخزينة التابعة للادارة للقيام من جانبها بعملية الحفظ.

تجديد خطابات المرور

- يقوم الموظف المنفذ باستلام اصل وثيقة التأمين المرسلة من الفرع الى الادارة من خلال شركة البريد التى يتعامل معها البنك.
- يقوم الموظف المنفذ باتخاذ الاجراءات اللازمة لاصدار خطاب تجديد السيارة وارساله الى البنك المركزى المصرى للمصادقة على التوقيعات
- يقوم الموظف المسئول بارسال بريد الكترونى الى وحدة الخزينة التابعة للادارة يتضمن عدد خطابات المرور المجددة وكذا عدد وثائق التأمين ، حيث يتم ارسال صورة من خطاب التجديد واصل وثيقة التأمين الى وحدة الخزينة التابعة للادارة من خلال شركة البريد التى يتعامل معها البنك ، اما اصل خطاب التجديد فيتم ارساله الى فرع العميل.

المرابحات المسددة

- يقوم الموظف المسئول يومياً بطباعة تقرير المرابحات المسددة من نظام الحاسب الالى ، حيث يقوم الموظف المسئول باثبات هذه المرابحات ببيان Excel Sheet يتضمن بيانات المرابحة كالاتى : نوع المرابحة " مرابحة سيارات ، اسم العميل ، كود العميل ......الخ
- يقوم الموظف المسئول بارسال البيان Excel Sheet السالف الذكر وبعد الحصول على موافقة ادارة التحصيلات الى وحدة الخزينة التابعة للادارة من خلال البريد الالكترونى.
- يقوم الموظف المسئول باستلام اصول الشيكات ووثائق التأمين الخاصة بمرابحات السيارات" والمرسلة من وحدة الخزينة التابعة للادارة.
- يقوم الموظف المسئول بالتأكد من استلام اصول الشيكات ووثيقة التأمين الخاصة بالمرابحة المسددة
- يقوم الموظف المسئول باصدار خطاب رفع الحظر مقروناً بالتوقيعات المعتمدة لارساله الى البنك المركزى المصرى للتصديق عليه من جانبهم.
- يقوم الموظف المسئول بارسال اصل الشيكات ووثيقة التأمين وخطاب رفع الحظر الى فرع العميل وذلك من خلال شركة البريد التى يتعامل معها البنك.، وعلى ان يقوم الفرع بتسليم العميل على صورة يوقع عليها بما يفيد استلام الاصل ، ويقوم موظف الفرع المسئول عن ذلك بحفظ الصورة بملف مرتب ترتيباً تاريخياً
- يقوم الموظف المسئول بارسال صورة من رفع الحظر الى وحدة الخزينة التابعة للادارة للحفظ بملف العميل.

اصدار شهادات العملاء

فى حاله اصدار اى شهادات للعملاء (مخالصة)يتم اصدار الشهادة و ارسال الاصل الى الفرع الخاص بالعميل و ارسال الصورة الى وحدة الخزينة التابعة لادارة التجزئة المصرفية.

وحدة الخزينة التابعة لادارة التجزئة المصرفية – العمليات المركزية المصرفية

المرابحات المنفذة

- يقوم الموظف المسئول باستلام بيان Excel Sheet يتضمن اسماء العملاء المرسل ملفاتهم وكذا عدد الملفات " والتى تم مراجعه محتوياتها و التاشير على الملف من قبل مدير وحدة تنفيذ المرابحات بمطابقة و سلامه كافه المستندات " المتواجدة داخل الملف"المرسلة من ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المركزية المصرفية وذلك من خلال البريد الالكترونى ، وفى حالة عدم المطابقة يتم الرجوع الى ادارة التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية
- يقوم الموظف المسئول باستلام الملفات الواردة من خلال شركة نقل الاموال ، وذلك بعد قيامه بمراجعة البريد الالكترونى الوارد من الادارة المركزية والمتضمن عدد واسماء العملاء المرسلة ملفاتهم.
- يقوم الموظف المسئول بترقيم الملفات الواردة ، "مع مراعاة تسلسل الارقام "
- يقوم الموظف المسئول بحفظ ملفات العملاء بما تحتويه من مستندات والواردة من الادارة المركزية بخزينة حديدية وايضا تحت الرقابة الثنائية.

تجديد خطابات المرور

- يقوم الموظف المسئول باستلام البريد الالكترونى المرسل من ادارة التجزئة المصرفية والمتضمن عدد صورخطابات المرور

المجددة وكذا عدد اصول وثائق التأمين التى سيتم ارسالها الى الوحدة من خلال شركة البريد التى يتعامل معها البنك .

- يقوم الموظف المسئول باستلام صور خطابات التجديد واصول وثائق التأمين وذلك بعد المراجعة والمطابقة بما تم ارساله من قبل من خلال البريد الالكترونى وتحفظ تحت الرقابة الثنائية .
- يقوم الموظف المسئول بحفظ اصل وثيقة التأمين وصورة خطاب التجديد بملف العميل المحفوظ بالخزينة الحديدية وتحفظ تحت الرقابة الثنائية.

المرابحات المسددة

- يقوم الموظف المسئول باستلام البيان Excel Sheet الوارد من ادارة التجزئة المصرفية من خلال البريد الالكترونى والمتضمن بيانات المرابحة المسددة كالاتى : نوع المرابحة " مرابحة سيارات ، اسم العميل ، كود العميل ......الخ
- لسداد مرابحات السيارات ، يقوم الموظف المسئول بارسال أصول الشيكات الضامنة ووثيقة التأمين الى ادارة التجزئة المصرفية – ادارة العمليات المركزية.

10. الضوابط الرقابية

- التأكد ان مرابحات السيارات بضمان أوعية ادخارية تكون مقابل اموال جديدة وليست نتاج مرابحات سابقة ، حيث يمنع تدوير النقود Revolving Funds ، بمعنى منح مرابحة ثم انشاء صك بمبلغ المرابحة " أو جزء منها لمنح مرابحة جديدة"
- يتم رفض تلك المرابحات السالف ذكرها ، ولا يتم طلب اى استثناءات لها .
- وفى حالة تقدم العميل لطلب مرابحة اخرى " الثالثة غير المرابحتين القائمتين فى عام واحد **بشرط ان يكون تاريخ انشاء الضمانة اقل من عام واحد** ،، ففى هذه الحالة يتم الرجوع الى ادارة مخاطر الائتمان Risk للحصول على موافقتها فى هذا الخصوص.
- يراعى انه لن تقبل اية معاملات لموردين لم يتم الموافقة عليهم من قبل البنك وتكويدهم
- فى حالة شك موظف ادارة عمليات التجزئة – وحدة التمويل يتم اجراءه المحادثة التليفونية مع العميل للتأكد من مطابقة اجابات العميل مع المستندات المقدمة ، حيث يقوم الموظف باخطار قطاع مراجعة العمليات والمخاطر **audit**لاتخاذ اللازم.
- بالنسبة للمرابحة المضمونة بوعاء ادخارى متمثل فى الوكالة بالاستثمار ، يراعى عدم تطبيق سعر مميز على الوعاء الادخارى طوال فترة المرابحة
- يراعى دائما التأكد ان نسبة الربح المطبق على التمويل أعلى من نسبة الربح المطبق على الوعاء الادخارى بما لا يقل عن 2% ، طبقاً لموافقة البنك المركزى المصرىيراعى اتباع ما جاء بمنشورات البنك المركزى المصرى بخصوص قواعد منح الائتمان وخطابات الموافقة على إصدار الصكوك وكذلك نسبة التمويل بضمان الصكوك.
- تم إسناد القيام بمهام أعمال التحفظ ورفع التحفظ علي الأوعية الإدخارية عن طريق إدارة عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية.
- قيام الفروع بإخطار ادارة عمليات التجزئة المصرفية والإدارة المركزية لخدمات الشركات بالتحفظ أو رفع التحفظ ، وعلي أن يتم إرسال طلب التحفظ / رفع التحفظ إلي الادارة بعد إستيفاء الموافقات اللازمة وموافقة إدارة الشئون القانونية في حالة رفع التحفظ..
- بمجرد علم البنك رسمياً أو الإخطار بوفاة أحد العملاء / أو الولي الطبيعي علي القاصر ...الخ يقوم الفرع بإخطار الإدارة المختصة في الحال لعمل اللازم من جانبها، ويتم العرض علي إدارة الشئون القانونية عقب إستيفاء مستندات الوفاة والإعلام الشرعى.
- في حالة التحفظ علي وعاء إدخاري نتيجة لوفاة عميل / ولي طبيعي علي القاصر / القاصر فأنه يتعين إستمرار إحتساب ربح علي هذا الوعاء الادخاري ولحين تاريخ الإستحقاق أو توزيع التركة بين الورثة الشرعين وطبقاً لإعلام الوراثة أيهما أقرب.
- لا يجوز التحفظ علي أموال القاصر إلا إذا نص أي حجز إداري أو قانوني صراحة أن الحجز موقع علي أموال القاصر وعلي أن يتم التحفظ علي الحساب أو الوعاء الادخاري.
- فى حالة اذا ما كانت الضمانة" الوعاء الادخارى " لا تخص العميل الممنوح له مرابحة ، وتم كسر هذه الضمانة ، ففى هذه الحالة

يتم اضافة قيمة الضمانة الى حساب الضامن " صاحب الوعاء " ; ويتم من خلاله سداد كامل المديونية المستحقة على العميل الممنوح له المرابحة بالاضافة الى اية مصاريف مستحقة واضافة الفرق به " ان وجد."

- يتم مراجعة تقرير المرابحات بضمان اوعية ادخارية " يومياً "للمرابحات المنفذة فى اليوم السابق من قبل ادارة التجزئة المصرفية للتأكد من التحفظ على الوعاء الادخارى والتأشير عليه من الموظف المسئول بما يفيد ذلك.
- يتم مراجعة تقرير المرابحات بضمان اوعية ادخارية "شهرياً للتأكد من استمرارالتحفظ على الوعاء الادخارى والتأشير عليه من الموظف المسئول بما يفيد ذلك.
- فى حالة السداد المبكر إذا ما كانت قيمة المديونية المستحقة على العميل تزيد عن قيمة الايداع/ قيمة شيك المقدم فى حالة طلب سداد

المديونية المستحقة على عميل مصرفنا من بنوك آخرى / قيمة شيك التعويض المقدم من شركة التأمين ، فعلى ادارة التجزئة المصرفية– العمليات المركزية اخطار الفرع المعنى " من خلال البريد الالكترونى" بضرورة قيام الفرع باخطار العميل لتغذية حسابه بقيمة الفرق.

- يتعين على المصرفي الشخصي / مسئول المبيعات المباشرة استيفاء توقيع العميل على نموذج طلب طباعة شيكات ، حيث يتم الدخول على البرنامج المخصص لادخال البيانات المطلوبة وطباعة الشيكات ، وفقاً لما هو معمول به وطبقا للقرار الإئتمانى بنظام Ethix Finance.
- فى حالة رغبة العميل فى سداد الاقساط الشهرية بالاضافة الى الاقساط ربع سنوية ،أو نصف سنوية ، أوسنوية ، يتم طباعة الشيكات على هذا النحو وطبقاً لما تم الاتفاق عليه مع العميل من خلال القرار الإئتمانى بنظام Ethix Finance ، وعلى ان تكون هذه الشيكات مؤرخة وغير مسطرة واستيفاء توقيع العميل على كل شيك بخانة التوقيع مع ادراج الاسم فى الخانة المخصصة لذلك
- يتم تمويل مرابحة – السيارات المستعملة للأفراد المصريين من الموظفين وذوى الأعمال الحرة سواء المغطاة أو غير المغطة بالكامل بالجنيه المصري وطبقا للشروط الموضوعة في هذا الشأن ويتم الإلتزام بالشروط المطلوبة طبقا لبرنامج تمويل السيارات المستعملة.
- تقوم شبكة الفروع بتقديم طلبات الحصول علي مرابحة السيارات المستعملة وإستيفاء جميع المستندات المطلوبة من العملاء في هذا الخصوص وتقديمها إلى إدارة مخاطر الائتمان للأفراد للحصول علي الموافقات الائتمانية اللازمة وذلك بالنسبة للمبالغ المطلوبة للعملاء.
- عند قيام العميل بسداد الدفعة المقدمة طرف المورد / المعرض يتعين أن يتم تسليم إيصال مصدق من المعرض بدفع هذه القيمة يقدم ضمن المستندات المرسلة إلى إدارة العمليات المصرفية – التجزئة المصرفية لا يتم إرسال خطاب التوصية إلا بعد إستيفاء توقيع العميل علي عقد المرابحة والشيكات.
- إذا ما تم منح تمويل مرابحة السيارات المستعملة بموجب رهن أوعية إدخارية بأسماء القصر ففي هذه الحالة لابد من العرض أولاً علي الإدارة القانونية للحصول علي موافقتها قبل المنح.
- تلتزم جميع الأطراف المعنية "الفروع / الإدارات" بإستخدام Checklist المثبتة على رابط البنك والتأكد من أن جميع المستندات قد أرفقت طبقاً لما ورد Checklist وموجودة داخل ملف العميل.
- الإلتزام التام بإستيفاء المستندات / العقود / ..... و ملء جميع الخانات و البيانات مع التواريخ ، و بحيث يراعى أن تكون مرتبة ترتيباً شرعياً حتى لاتفقد المرابحة شرعيتها.
- تقوم جميع الأطراف المعنية بتمام الإلتزام بتطبيق شروط وأحكام ومتطلبات برنامج مرابحة السيارات المستعملة والتى تتمثل فيما يلى:
- التنسيق مع العملاء لتحديد مبالغ التمويل المطلوبة والغطاء المقابل لتلك الحدود.
- تحديد مبلغ التمويل الممنوح للعميل وفترة السداد من تاريخ منح التمويل وذلك بعد إتخاذ الإجراءات اللازمة في هذا الشأن.
- الإلتزام بالحدود الدنيا و القصوى لمرابحة السيارات المستعملة للأفراد و الحد الأقصى للمرابحة المغطاة بالكامل.
- الإلتزام بالحدود الدنيا والقصوى والحد الأقصى للسن في تاريخ آخر قسط للمرابحة.
- يلتزم الفرع بالتنبيه على العميل بالدمغه النسبيه المستحقة على رصيد التمويل الممنوح له كل 3 اشهر و التاكد من توقيع العميل على اخطار الموافقه و تسليم نسخه للعميل
- الإلتزام بتحصيل النسبة المحددة من العملاء طالبى التمويل لأى من الموردين / المعارض.
- الإلتزام بإستيفاء كافة المستندات المطلوبة من العملاء المتمثلة في: الأفراد الموظفين والأفراد ذوى المهن الحرة.

الالتزام بما ورد بضوابط منح الائتمان وقواعد تسجيل الائتمان وأسس تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء <u>وتكوين المخصصات</u> الصادرة عن البنك المركزى المصرى

- الإلتزام بما ورد بخطاب البنك المركزى المصرى – الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية والمتضمن موافاته بأسماء ونماذج توقيعات السادة المخول لهم حق التوقيع عن مصرف أبوظبى الاسلامى - مصر وطبقاً للعدد المحدد من قبل البنك المركزى المصرى "4" مع مراعاة إخطار البنك المركزى بكل تعديل قد يطرأ على هذه التوقيعات سواء بالإلغاء أو الإضافة.
- يقوم مركز عمليات التجزئة المصرفية– العمليات المصرفية المركزية بإثبات وثائق التأمين على الحاسب الآلى من خلال Excel Sheet يتضمن: إسم الفرع / تاريخ الإستلام / تاريخ تسليم الوثيقة / أسباب عدم تسليم الوثيقة حتى تاريخه.

- تقوم إدارة الحاسب – ادارة التطبيقات باستخراج تقرير (Excel) شهرياً <u>لعملاء مرابحات</u> السيارات بناء على المعايير" يتضمن

اسم العميل / رقم الموبيل" ويتم ارسال هذا التقرير لادارة (Call Center) لارسال SMSللعملاء المحددة لحثهم على تجديد وثيقة التأمين وبحد أقصى شهر على تاريخ تجديد الوثيقة
" علماً بان هذا الاجراء **مؤقتاً لمدة 4 شهور** من تاريخ تحميل دليل العمل على رابط البنك لحين المعالجة آلياً

- يقوم الموظف المختص مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية يومياً بطباعة تقرير التسويات والذى يوضح عملاء المرابحات التى تم تسوية مرابحاتهم بالكامل ولا تستحق عليهم أية مبالغ لرفع حظر السيارة طرف إدارة المرور.
- تقوم إدارة مخاطر ائتمان التجزئة المصرفية بموافاة مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية ببيان العملاء اللذين يتعين تجديد رخصهم سواء لمدة عام أو 6 أشهر أو 3 أشهر وذلك طبقاً للمعايير والضوابط التى تم وضعها فى هذا الشأن ومن خلال البريد الالكترونى.
- يقوم الموظف المختص بمركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية بإثبات جميع الطلبات التى تم إستلامها من شركة البريد المتعامل معها البنك سواء الخاصة بإصدار خطابات مرور تجديد الرخص / أو رفع الحظر وإدرجها ببيان على شاشة الحاسب الآلى لضبط العمل اليومى أو سهولة الرجوع إليه لأى سبب من الأسباب.
- يقوم مركز عمليات التجزئة المصرفية – العمليات المصرفية المركزية بإعداد خطابات المرور وإستيفاء التوقيعات المعتمدة عليها وخصم المصاريف المقررة وإرسالها إلي البنك المركزى لمصادقة التوقيع.
- يحظر إرسال المستندات المطلوب التصديق عليها من قبل البنك المركزى إلى الإدارة المركزية أو البنك المركزى المصرى مع العملاء وإنما يتم ذلك من خلال مندوبى البنك.
- يحظر أصدار خطابات تجديد تراخيص السيارات أو رفع الحظر دون تحصيل قيمة المصاريف المقررة من قبل البنك المركزى المصرى على كل شهادة / خطاب موجه إلى إدارة المرور.
- يراعى ان الجائزة تمنح للعميل الذى يقوم بالسداد المبكر للمرابحة الممنوحة له من خلال الايداع النقدى فقط.
- يراعى عند تقدم العميل بطلب سداد مبكر للتمويل الممنوح له ، ضرورة احتساب اية مصاريف سوف يتم خصمها على حساب العميل مستقبلاً " بما فى ذلك الدمغة النسبية " حتى يتسنى قيام العميل بايداعها نقداً يوم السداد.
- يراعى مراجعة ومطابقة جميع العمولات المحتسبة والمستحقة الدفع من قبل كل من الادارة المالية و ادارة Business planning Team.
- الادارة المالية هى الادارة المنوط لها اجراء القيود المحاسبية الخاصة بالضرائب ، وادارة العمليات مسئولة فقط عن التنفيذ بصافى القيمة المستحقة عن طريق الاضافة الى الحساب او اصدار شيك مصرفى.
- يراعى انه فى حالة اجراء اية تعديلات على قيمة العمولات المتفق عليها ، فيتعين الحصول على موافقة كل من رئيس التجزئة المصرفية والادارة المالية مع اخطار المعارض بالتعديل
- اية معاملة يتم تنفيذها من قبل ادارة العمليات ، يتعين ان تتضمن المستندات المرسلة عرض السعر متضمناً اسم مدير المعرض ، اسم البائع وصورة من بطاقة الرقم القومى .
- فى حالة عدم استيفاء كافة المستندات المطلوبة لن تتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لسداد قيمة العمولات المستحقة .
- مدير العمليات بالفرع مسئول عن اصدار شيكات العمولات للمرابحات المنفذة عن طريق الفرع وعن طريق مسئول البيع المباشر خارج القاهرة الكبرى.
- ادارة عمليات التجزئة مسئولة عن اصدار شيكات عمولات المعارض ومدير المعارض للمرابحات المنفذة .
- يراعى ان جميع الشيكات المصدرة لابد ان تختم بختم " يصرف للمستفيد الاول فقط "
- يحظرإصدار الشيكات المصرفية الخاصة لموردي المرابحات " مرابحة السيارات" إلا بعد صدور الموافقة الإئتمانية الخاصة بها وقيام العميل بإستيفاء جميع المستندات والأوراق التي تم إعتمادها مسبقا من الادارة القانونية والهيئة الشرعية وأسوة بما جاء بالترتيب المذكور بالسياسة الإئتمانية لتمويل السيارات بصيغة البيع بالمرابحة حتي لاتفقد المرابحة شرعيتها.
- ضرورة قيام معرض السيارات بتسليم البنك المستندات لمرابحة السيارات على ان يتم الاطلاع على اصل المستندات والحصول على صورة منها ووضع ختم" صورة طبق الاصل" والمتمثلة في :
  - صورة من البطاقة الضريبية." على ان يتم ختمها بختم صورة طبق الاصل أو التوقيع عليها بما يفيد ذلك"
  - صورة من السجل التجاري(حديث)." مستخرج رسمى "
  - تفويض موقعاً عليه من معرض السيارات بأسم المندوب ورقم تحقيق الشخصية " الرقم القومى سارية "
  - مصادقة علي التوقيع من أحد البنوك التي يتعامل معرض السيارات معها.
- صورة من البطاقة الشخصية " الرقم القومى سارية "لمندوب المعرض / المورد . " يتم ختامها بختم صورة طبق الاصل أو التوقيع عليها بما يفيد ذلك " حتي يتسني للإدارة المعنية إصدار الشيك المصرفي الخاص بمبلغ التمويل.

ملحوظة : يراعي الحصول علي كل من صورة البطاقة الضريبية و السجل التجاري مرة واحدة عند بداية التعامل مع معرض السيارات ، مع مراعاة التحديث طبقاً للمدة المقررة ، وفي حالة قيام معرض السيارات باستبدال المندوب بمندوب أخر ، يتم أستيفاء

تفويض أخر موقعاً عليه من معرض السيارات بأسم المندوب الجديد رقم تحقيق شخصيته " بطاقة الرقم القومى " بالإضافة إلي ما جاء سالفاً. ،ويتم حفظ صور المستندات سالفة الذكر بملف معرض السيارات.

المصاريف الادارية الخاصة بالمنتج يتحملها العميل فى جميع الحالات كالتالى:

1- في حالة السداد المباشر لمبلغ الدفعة المقدمة إلي"موردي المرابحات / معرض السيارات " "، يتم تطبيق احدى الحالات الاتية:
،
يقوم العميل بسداد الدفعة المقدمة بالاضافة الى المصاريف الادارية،حيث يقدم ما يثبت سداده لمبلغ الدفعة المقدمة ويتم إصدار الشيك المصرفي بباقي ثمن السيارة " لموردي المرابحة (الذي يمثل حصة البنك في تمويل شراء السيارة) مخصوماً منه المصاريف الادارية
او
يقوم العميل بسداد الدفعة المقدمة فقط حيث يتم استيفاء موافقة ادارة المنتجات على تقسيط المصاريف الادارية ،حيث يقدم العميل ما يثبت سداده لمبلغ الدفعة المقدمة ويتم إصدار الشيك المصرفي بباقي ثمن السيارة "لموردي المرابحة (الذي يمثل حصة البنك في تمويل شراء السيارة) علماً انه فى حاله تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل فانه لن يتم خصم المصاريف الادارية من المورد (المعرض.) "وانما سيتم تحصيلها ألياً مع القسط الشهرى.)

- 2- وفي حالة سداد الدفعة المقدمة بالبنك يتم إصدار شيك مصرفي "لموردي المرابحة " بكامل ثمن السيارة مخصوماً منه المصاريف الادارية/علماً انه فى حاله تقسيط المصاريف الادارية الخاصة بالتمويل فانه لن يتم خصم المصاريف الادارية من المورد (المعرض.) "وانما سيتم تحصيلها ألياً مع القسط الشهرى.)يتم تحرير الشيكات المصرفية الخاصة بموردي المرابحات / معرض السيارات آلياً من خلال نظام الحاسب الآلي ويتم تسليمها علي النظام للمتابعة وتفعيل مسلسل الشيكات.

- يجب مراعاة إصدار الشيكات المصرفية طبقاً لترتيب مسلسل الشيكات وتمام الإلتزام بعدم إصدار مسلسل شيك قبل الآخر، وذلك لكل امين عهدة كلاً على حدى.

يتم إلغاء الشيك وختمه بختم **"لاغي"** والتوقيع عليه من مسئول الإدارة وذلك في حالة خطأ الموظف المختص بالإدارة المركزية للعمليات المصرفية عند اثبات الشيك المصرفي الصادر على نظام الحاسب الالى لصالح المستفيد (موردي المرابحات / معرض السيارات) مثل: إدراج المبلغ بالحروف مخالف للأرقام ....الخ.مع ويتم اثبات ذلك علي نظام الحاسب الآلي ويتم حفظه وفقاً للتسلسل الرقمى للشيك .

- في حالة إذا كان موردي المرابحة/ معرض السيارات يتمتع بحساب جاري أو استثماري طرف البنك فأنه يتم أضافة قيمة التمويل/ المرابحة إلي حسابه طرف البنك عن طريق الموظف االمختص بإدارة العمليات المركزية.

- يقوم الموظف المختص بطباعة تقرير 032 deposit transaction statement فى بداية يوم العمل التالى، حيث يقوم مسئول ادارة العمليات المصرفية المركزية - وحدة دعم التجزئة المصرفية بمراجعة الشيكات المصرفية التي تم أصدارها خلال اليوم والتأشير عليه بما يفيد المطابقة والمراجعة.علماً بأن الموظف المختص غالباً ما يكون الموظف المنفذ والموظف المسئول هو المراجع.

- يتم تشكيل لجنة شهرياً لجرد مخزون الشيكات المصرفية التي لم يتم استخدامها أو تسليمها للموظفين بإدارة العمليات المصرفية ، مع إجراء محضر بهذا الجرد يتم التوقيع عليه من أعضاء اللجنة المشكلة بما يفيد المراجعة والمطابقة ، وعلى ان يشمل هذا الجرد الشيكات التى تم اصدارها ولم تسلم بعد وما زالت بحوزة الادارة ..

- يراعى ان جميع المعاملات المنفذة تكون من خلال منفذ للمعاملة ومراجع لها .Checker & Maker

- طبقاً للسياسة الائتمانية للبنك " مرابحات السيارات" فانه يجوز للعميل المتقدم بطلب الحصول على تمويل مرابحة سيارات ان يتم استخراج الرخصة باسم احد اقاربه من الدرجة الاولى " بناءً على طلبه" " أو طبقاً للقرار الائتمانى الصادر فى هذا الخصوص" وبشرط توافر المستندات الدالة على ذلك..

- يراعى طباعة جميع التقارير المستخرجة من الحاسب الالى والمتضمنة المعاملات اليومية المنفذة ومراجعتها والتأشير عليها بما يفيد ذلك.

- يتم إتباع وتمام الالتزام بأنظمة العمل والاجراءات المثبتة على رابط البنك والتعليمات الصادرة بخصوص عهد مفاتيح وشفرات الخزائن الحديدية التي يتم حفظ الشيكات بها والسجلات التي يتم إثبات تداول المفاتيح والنسخ الاحتياطية بها.

- لا يتم أصدار شهادات (مخالصات) لعملاء ممنوح لهم تمويلات إلا بعد سداد كامل لقيمة هذه المديونات وكذا اية التزامات مستحقة عليهم وبعد الحصول علي موافقة إدارة مخاطر الأئتمان – التجزئة المصرفية (أفراد)
- لابد من التأكد من ادارج فقرة " اصدرت هذه الشهادة بناء على طلب العميل دون ادنى مسئولية على البنك"
- شهادة إقرار بالتصالح يتم اصدارها بعد الحصول على موافقة إدارة التحصيلات ، وبناءً على الطلب المقدم من العميل أو محاميه فى هذا الخصوص للتنازل على الجنحة المقامة على العميل من قبل البنك.
- يراعى عند خصم المصروفات المستحقة على اصدار شهادة برصيد المديونية " التزامات" لعملاء التمويلات ، لايتم خصم تلك المصاريف المقررة على حساب التمويل الممنوح للعميل ، فى ضوء انه حساب يتم سداده من خلال اقساط محددة وبالتالى يتم الخصم على حساب " جارى " .
- يتم تنفيذ الطلبات المقدمة من العملاء مثل السداد المبكر ، استخراج شهادات ...الخ والتى يتم ارسالها الى الادارة المركزية من خلال البريد الالكترونى ، وعلى ان يقوم الفرع المرسل بحفظ اصل الطلب طرفه بملف مرتب ترتيباً تاريخياً .
- لايتم تسليم الشهادة المطلوبة للعميل /أو مفوضه إلا بعد تأكد الموظف سواء بالفرع أو الادارة من خصم المصاريف المقررة طبقاً لاخر تعديل على لائحة الاسعار المصرفية .

مرابحات موظفى البنك

- بالنسبة لمرابحات السيارات الممنوحة لموظفى البنك ، فانه فى حالة حدوث اية تعديلات على المرابحة الممنوحة للموظف وفى حدود الصلاحيات الممنوحة لادارة الموارد البشرية ، فان هذه التعديلات تتم تنفيذها من خلال ادارة الموارد البشرية.

الحملات الترويجية

بالنسبة للحملات الترويجية ، يتم اتباع الخطوات التى يتم الاتفاق عليها بين الادارات التى تشارك بالحملة وحسب دور كل ادارة فى هذه الحملة وطبقاً للفترة المحددة لها
مع الاخذ فى الاعتبار ان هذه الحملات تختلف كل واحدة عن الاخرى فى طريقة التنفيذ .

11. الضوابط الشرعية

- يجب معاينة السيارة بشكل كامل والتأكد من المواصفات المطلوبة من قبل العميل واستيفاء توقيع الموظف المعاين وتاريخ المعاينة خطيا على طلب الشراء الموجه للمورد. ويراعى أن تكون المعاينة قبل الشراء واستيفاء توقيع المورد على طلب الشراء.
- لابد من تدوين رقم الشاسيه والموتور بطلب الشراء من المورد وإثبات توقيع المورد على موافقته بالبيع للبنك وإثبات التاريخ خطيا.
- يجب توقيع عقد المرابحة بعد تملك البنك للسيارة بموجب طلب الشراء الموجه للمورد وبعد موافقة المورد على بيع السيارة للبنك .
- عقد المرابحة لابد أن يحتوي على بيانات السيارة كاملة ومطابقة لما ورد بطلب الشراء من المورد وطلب العميل.
- يجب أن يوقع العميل على تسلمه للسيارة فعلا في إذن التسليم لدى المورد على أن يوافي المورد البنك باصل من إذن التسليم موقعاً من العميل بالاستلام الفعلي المطابق للمواصفات.
- يتم الدفع للمورد بعد موافاة البنك بالمستندات وبالكيفية المذكورة في خطاب التوصية.

طبقاً لأحكام الشرعية الأسلامية ، يجب مراعاة الإرشادات الشرعية عند تنفيذ مرابحة السيارات المستعملة وهي كما يلي:

- لا يجوز بأي حال من الأحوال وتحت أي ظرف توقيع " عقد بيع (سيارة/ مركبة) بالمرابحة " من أي طرف سواء البنك (الفرع) أو العميل إلا بعد توقيع " طلب شراء (سيارة / مركبة) " من البائع من قبل البنك (الفرع) والموردحيث يمتلك البنك السيارة ويتسلمها حكماً (يتحمل مخاطر هلاكها).
- يجب التحقق من أن البنك يقوم بشراء (السيارة / المركبة) بالقيمة العادلة ، وذلك من خلال الأستعلام عن قيمة السيارة العادلة من الموردين أو البائعين. و يتم ذلك عن طريق تقييم شركه التامين
- لا يجوز إصدار خطاب التوصيه و توقيع العميل على اقرار تسليم السيارة للعميل ولا يسلم للمورد إلا بعد التوقيع علي " عقد بيع (سيارة / مركبة) بالمرابحة " من قبل البنك والعميل.
- لا يجوز بأي حال من الأحوال وتحت أي ظرف من الظروف توقيع أي عقد أو مستند من أي طرف قبل أستيفاء جميع البيانات

المدرجة به دون أستثناء.

- إذا حصل البنك علي تخفيض بأي وسيلة في ثمن السيارة/ المركبة ولو بعد إبرام عقد البيع بالمرابحة فأنه يجب تخفيض الثمن الأصلي (التكلفة الأصلية) الوارد في عقد البيع بالمرابحة بمقدار المبلغ المخفض وتخفيض الربح الذي يقابله بالنسبة والتناسب. و يتم ذلك قبل تنفيذ المرابحة على النظام
- الإلتزام التام بأستخدام وإستيفاء المستندات / العقود / ..... المعتمدة من قبل الإدارة الشرعية مع مراعاة ترتيبها الشرعي حتي لاتفقد المرابحة شرعيتها.
- للبنك وحسب تقديره المطلق أن يقرر منح مكافأة سداد مبكر للعملاء الذين يسددون التزاماتهم وذلك طبقاً لجدول السداد (المديونية الناشئة) عن عقد البيع بالمرابحة – قبل حلول أجلها وفقاً للقيمة التي يرتئيها البنك ، وهي حق خالص للمصرف قيد يمنحه للعميل أو يحجبه عنه وفقاً لإدارته المنفردة ولا يحق للعميل إلزام البنك بأدائها ، كما لايجوز بحال من الأحوال أشتراط ذلك مسبقاً.
- إن مكافأة السداد المبكر تتعذر كلياً بالنسبة للعملاء الذين يسددون التزاماتهم من خلال البنوك التقليدية غير الإسلامية ، أي بقروض ربوية يحصلون عليها من البنوك التقليدية (تجارية).
- للبنك الحق المطلق في تقدير مبلغ المكافأة حيث يمكنه التنازل عن (100% -90%-.. فأقل) من المديونية المتبقية غير المحصلة
- لا يجوز النص على السداد المبكر للمديونية كشرط كتابي مسبق في العقد بل يكون ذلك خاضعًا لقبول البنك وفقًا لاختياره المطلق، منح جائزة السداد المبكر أمر يخضع لتقدير البنك ولا يجوز النص عليه كشرط كتابي مسبق في العقدلأنه لا يجوز اشتراط تخفيض المديونية عند السداد المبكر.
- يراعى أنه في حالة إذا ما تأكد أن العميل يريد سدادا مبكرا لالتزاماته طرف البنك من حصيلة قرض ربوي ، فإن للبنك أن لا يقبل منح جائزة السداد المبكر ويشترط ألا يؤدي السداد المبكر إلى الإضرار بمصالح البنك.

الاسئلة التى يتم طرحها على العميل

صباح الخير يا فندم
مع حضرتك .... من مصرف ابو ظبى الاسلامى المركز الرئيسى – قسم منح التمويلات
اولا بنرحب بسيادتك و نشكرك على ثقتك و التعامل مع مصرفنا

ممكن نبدأ مع حضرتك نراجع بعض البيانات الخاصة بالتمويل الممنوح لحضرتك

1- ممكن الاسم بالكامل وفقا لبطاقة الرقم القومى ؟
2- رقم البطاقة بالكامل من الشمال لليمين ال 14 رقم ؟
3- تاريخ الاصدار؟
4- مبلغ التمويل ؟ و مبلغ القسط؟
5- مبلغ الصكوك بالكامل و الجزء المجنب كضمان للمرابحة ؟
6- الفرع الذى تم به تنفيذ المعامله؟
7- المعرض الذى تم توقيع المستندات به؟
8- موديل السيارة ؟

و اخيرا بنأكد على حضرتك ان هناك مصاريف اداريةتخصم مرة واحدة فقط أو تقسط مع القسط الشهرى و هى نسبة ....% اى مبلغ ...... جنيه مصري و سوف يتم خصمها من مبلغ المرابحة

و ان الدمغة النسبية نسبتها وفقا لقوانين الضرائب 1 فى الالف من رصيد مبلغ االتمويل يتم تقسيمها مناصفة بين البنك و العميل و تخصم كل 3 شهور

حضرتك عندك اي استفسار خاص بالمرابحة او اي مساعدة

......

KPI	KRI	Green	Amber	Red
1) Processing within the agreed upon SLA	1) Delay in processing	95%	80%	60%
2) Error rate	2) Inaccurate data on issued checks	100%	90%	85%

مرابحة السيارات بضمان اوعية ادخارية

KPI	KRI	Green	Amber	Red
1) Processing within the agreed upon SLA	1) Delay in processing	95%	80%	60%
2) Error rate	2) Inaccurate data on issued checks	100%	90%	85%
3) Returned checks which are communicated to business/risk for resolution	3) Undelivered checks	5%	15%	25%

خطابات المرور

KPI	KRI	Green	Amber	Red
1) Processing within the agreed upon SLA	1) Delay in processing	100%	90%	85%
2) Error rate	2) Inaccurate data on traffic letters	100%	90%	85%

Auto commission

KPI	KRI	Green	Amber	Red
1) Processing within the agreed upon SLA	1) Delay in processing	95%	80%	60%
2) Error rate	2) Inaccurate data on issued checks	100%	90%	85%
3) Undelivered checks	1) Accumulated undelivered checks	5%	15%	25%

شيكات الموردين

KPI
1) Processing within the agreed upon SLA 2) Error rate 3) OM Reconciliation 4) Undelivered & cancelled checks which are communicated to business/risk for resolution

تسليم وحفظ المستندات

KPI's	
1) Processing within the agreed upon SLA 2)) Error rate	1) Delay in processing 2) Misfiling or wrong documentation dispatching

السداد المبكر

عدد العمليات الوارده فى الشهر	عدد العمليات المنفذه خلال الشهر	مقياس الاداء %	الاداء المخطط	انحراف الاداء الفعلى عن المخطط
500	500	%100	ينفذبالكامل	لايوجد

- مقاييس الجوده Quality Measures

الدقه – سرعة الاستجابه – المسئوليه

عدد العمليات المنفذه فى اليوم	عدد العمليات التالفه فى اليوم	مقياس الجوده	نسبة التالف المسموح بها	انحراف الاداء الفعلى عن المخطط
500 مرابحة	لاتمثل اى مخاطر او اعباء على مصرفنا – تتحملها الشركة	%100	لاتمثل اى مخاطر اواعباء على مصرفنا- تتحملها الشركه	لايوجد

التحفظ

طلبات تنشيط الحسابات

عدد طلبات رفع للتحفظ الوارده فى اليوم	عدد العمليات المنفذه خلال اليوم	مقياس الاداء %	الاداء المخطط	انحراف الاداء الفعلى عن المخطط
ادارة صيانة الشركات 40	40	100%	40	%0
ادارة صيانة حسابات الافراد 282	282	%100	282	%0

- مقاييس الجوده Quality Measures
الدقه – سرعة الاستجابه – المسئوليه

عدد العمليات المنفذه فى اليوم	الإدارات التى أرسلت إليها طلبات رفع التحفظ (طلبات العملاء)	مقياس الجوده	نسبة التالف المسموح بها	انحراف الاداء الفعلى عن المخطط
ادارة صيانة الشركات 40	CADC	Customer complaint	N/A	
ادارة صيانة حسابات الافراد 282	CADC	Customer complaint	N/A	